KORESPONDENSI 1

BAHAN AJAR KURIKULUM 2013
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
PROGRAM KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Kontributor Naskah:
Sudarmono, S.Pd, M.M

Penelaah:
Drs. R. Slamet Sudadi Sutomo, MM, M.Si
Yoyoh Dariah, S.Pd, MM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
2013

MILIK NEGARA
TIDAK DIPERDAGANGKAN

Disklaimer: *Buku ini merupakan buku siswa yang dipersiapkan Pemerintah dalam rangka implementasi Kurikulum 2013. Buku siswa ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan dipergunakan dalam tahap awal penerapan Kurikulum 2013. Buku ini merupakan "dokumen hidup" yang senantiasa diperbaiki, diperbaharui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.*

Kontributor Naskah : Sudarmono, S.Pd, M.M
Penelaah : Drs. R.Slamet Sudadi Sutomo, MM, M.Si
Yoyoh Dariah, S.Pd, M.M
Tim Desktop Publisher : Tim

Cetakan Ke-1, 2013
Disusun dengan huruf arial

KATA PENGANTAR

Kurikulum 2013 dirancang untuk memperkuat kompetensi siswa dari sisi sikap, pengetahuan dan keterampilan secara utuh. Keutuhan tersebut menjadi dasar dalam perumusan kompetensi dasar tiap mata pelajaran mencakup kompetensi dasar kelompok sikap, kompetensi dasar kelompok pengetahuan, dan kompetensi dasar kelompok keterampilan. Semua mata pelajaran dirancang mengikuti rumusan tersebut.

Pembelajaran kelas X jenjang Pendidikan Menengah Kejuruan yang disajikan dalam buku ini juga tunduk pada ketentuan tersebut. Buku siswa ini diberisi materi pembelajaran yang membekali peserta didik dengan pengetahuan, keterapilan dalam menyajikan pengetahuan yang dikuasai secara kongkrit dan abstrak, dan sikap sebagai makhluk yang mensyukuri anugerah alam semesta yang dikaruniakan kepadanya melalui pemanfaatan yang bertanggung jawab.

Buku ini menjabarkan usaha minimal yang harus dilakukan siswa untuk mencapai kompetensi yang diharuskan. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam kurikulum 2013, siswa diberanikan untuk mencari dari sumber belajar lain yang tersedia dan terbentang luas di sekitarnya. Peran guru sangat penting untuk meningkatkan dan menyesuaikan daya serap siswa dengan ketersediaan kegiatan buku ini. Guru dapat memperkayanya dengan kreasi dalam bentuk kegiatan-kegiatan lain yang sesuai dan relevan yang bersumber dari lingkungan sosial dan alam.

Buku ini sangat terbuka dan terus dilakukan perbaikan dan penyempurnaan. Untuk itu, kami mengundang para pembaca memberikan kritik, saran, dan masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan. Atas kontribusi tersebut, kami ucapkan terima kasih. Mudah-mudahan kita dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan dunia pendidikan dalam rangka mempersiapkan generasi seratus tahun Indonesia Merdeka (2045)

Depok, Desember 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Deskripsi

Bahan ajar ini membahas tentang mata pelajaran Korespondensi diperuntukan bagi Sekolah Menengah Kejuruan, khususnya kelompok bisnis dan manajemen. Mata pelajaran ini merupakan pengetahuan dasar komunikasi dan surat-menyurat, sehingga dapat berkomunikasi secara lancar, baik lisan maupun tulisan, dalam kehidupan organisasi dilingkungan pekerjaan kantor.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang berupa berita, ide, pesan, gagasan, kesan atau maksud yang lain dari pengirim pesan (komunikator kepada penerima pesan (*komunikan*). Pengirim dan penerima pesan dalam hal ini dapat bertindak selaku pribadi/perseorangan, dapat pula mewakili lembaga. Berkat kemajuan teknologi, komunikasi ini dipermudah dan diperlancar melalui pesawat telepon.

Bahan ajar ini membahas dasar-dasar komunikasi yang terdiri dari pengertian dan komponen-komponen, proses komunikasi, faktor keberhasilan dan penghambat komunikasi, serta fungsi media komunikasi. Disamping itu membahas juga tentang prinsip-prinsip teknik komunikasi berisi tentang faktor yang paling utama dalam berbicara, pengertian dan macam-macam prinsip berbicara, persiapan penyajian komunikasi lisan, teknik berbicara efektif, daftar kecakapan berbicara, berkomunikasi lisan secara efektif.

Penanganan telepon merupakan salah satu kemampuan atau sub kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang sekretaris dan merupakan bagian integral dari penguasaan sub-sub kompetensi seorang sekretaris.

Untuk itu bahan ajar ini juga membahas tentang pengoperasian pesawat telepon, etiket penanganan telepon, menerima telepon, menelepon, dan hambatan-hambatan dalam penanganan telepon.

Pada bahan ajar korespondensi ini dibatasi pada komunikasi lisan dan tulisan. Peranan komunikasi tertulis, yang berisi tentang dasar surat-menyurat, jenis-jenis surat, bagian-bagian surat, bentuk-bentuk surat, perlengkapan dan teknik melipat surat. Dan juga membahas tentang bahasa surat yang benar dalam surat pribadi dan surat dinas, petunjuk menulis surat pribadi, surat dinas dan dasar-dasar surat niaga.

Bahan ajar ini dilengkapi dengan tugas berupa latihan-latihan dan evaluasi formatif

B. Prasyarat

Sebelum mempelajari bahan ajar ini peserta didik harus memiliki kemampuan awal atau penguasaan tentang keterampilan berkomunikasi secara umum dan telah dapat menggunakan bahasa yang komunikatif dan penggunaan ejaan yang benar.

Bahan ajar yang harus dikuasai dengan tuntas seperti materi Bahasa Indonesia, khususnya yang membahas tentang penggunaan bahasa yang komunikatif, penggunaan ejaan yang benar, akan lebih baik jika didukung penguasaan bahasa asing.

C. Petunjuk Penggunaan Bahan Ajar

1. Peserta Didik
   a. Bacalah dengan cermat bahan ajar ini dan pahami dengan baik daftar pertanyaan pada “*cek kemampuan*” sebagai pengukur yang harus dikuasai dalam bahan ajar ini.
   b. Diskusikan dengan sesama peserta didik apa yang telah Anda cermati untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang tujuan belajar dan kompetensi yang ingin dicapai dalam bahan ajar ini. Bila masih ragu, maka tanyakan kepada guru/instruktur sampai paham.
   c. Bila proses memahami materi Anda mendapatkan kesulitan, diskusikan dengan teman-teman Anda atau konsultasikan dengan guru/instruktur.
   d. Kerjakan tugas-tugas, baik secara individu ataupun kelompok dengan jujur dan teliti serta bertanggungjawab.
   e. Peserta didik tidak dibenarkan melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya, bila belum menguasai secara tuntas materi pada kegiatan belajar sebelumnya.
   f. Untuk kegiatan praktek diharapkan peserta didik selalu membaca dan memahami teori yang mendukung materi praktek.
   g. Perhatikan tentang alat-alat untuk kegiatan praktek, termasuk tentang keselamatan kerja dalam menggunakan alat-alat praktek.
   h. Setelah semua bahan ajar untuk mencapai satu kompetensi telah tuntas dipelajari, maka ajukan uji kompetensi

2. Guru
   a. Informasikan tentang bagaimana cara menggunakan bahan ajar, cara pembelajaran, cara penilaian, alat yang digunakan dan waktu yang dibutuhkan.
   b. Berilah bimbingan kepada peserta didik bila mereka mendapatkan kesulitan

c. Monitor dan catat kemajuan peserta didik dan berikan feedback atas pencapaian pembelajaran peserta didik.
d. Selama Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) tetaplah berada di dalam kelas/tempat belajar.
e. Untuk kegiatan praktek, gunakan sarana dan alat-alat yang disesuaikan dengan materi ajar, dapat dilakukan di kelas, tetapi jauh lebih baik jika menggunakan laboratorium kantor untuk kegiatan tersebut.

D. Tujuan Akhir

Setelah menyelesaikan pembelajaran bahan ajar korespondensi peserta didik diharapkan mampu:

1. Menjelaskan pengertian dan komponen komunikasi
2. Memahami proses komunikasi
3. Menjelaskan media komunikasi
4. Memahami jenis dan prinsip-prinsip komunikasi
5. Menerapkan etika dan kepribadian
6. Menerapkan etiket kantor
7. Menerapkan Telepon
8. Memahami Telepon Conference
9. Menerapkan PABX dan Faksimile
10. Memahami Voice Over Internet Protocol (VOIP)
11. Menerapkan penggunaan SLI/SLJJ
12. Menerapkan etiket bertelepon
13. Memahami peranan komunikasi tertulis
14. Membuat contoh teknik melipat surat
15. Menjelaskan bentuk-bentuk surat
16. Memahami bahasa dalam surat pribadi dan surat dinas
17. Menerapkan petunjuk menulis surat pribadi
18. Memahami dasar-dasar surat niaga

E. Kompetensi

Kompetensi mata pelajaran korespondensi pada paket keahlian Administrasi Perkantoran kelas X semester I adalah: dasar-dasar komunikasi kantor dan tatalaksana posedur pembuatan surat/naskah/dokumen

F. Cek Kemampuan

Kegiatan Belajar 1		Pengertian dan komponen komunikasi	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian tentang komunikasi		
2	Komponen komunikasi		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 2		Proses komunikasi	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Proses komunikasi		
2	Faktor-faktor Keberhasilan Komunikasi		
3	Faktor-faktor penghambat komunikasi		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 3		Media komunikasi	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian media komunikasi		
2	Fungsi media komunikasi		
3	Keuntungan dan kelemahan media komunikasi		
4	Jenis-jenis media komunikasi		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 4		Jenis dan prinsip-prinsip komunikasi	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Jenis-jenis komunikasi		
2	Prinsip-prinsip komunikasi		
3	Persiapan pengujian komunikasi lisan		
4	Teknik berbicara yang efektif		
5	Daftar pengecekan kecakapan berbicara		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 5		Etika dan kepribadian	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian etika		
2	Moral pegawai pada umumnya		
3	Pengertian kepribadian		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 6		Etiket kantor	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Konsep-konsep lingkungan etiket kantor		
2	Garis besar etiket kantor		
3	Perlunya memelihara lingkungan kantor		
4	Etiket penerimaan tamu kantor		

5	Etiket dalam surat menyusat		
6	Etiket pelayanan surat menyurat dan dokumen		
7	Etiket pelayanan pemeliharaan peralatan kantor		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 7		Telepon	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian telepon		
2	Jenis pesawat telepon		
3	Jenis hubungan telepon		
4	Peletakan pesawat telepon		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 8		Telepon Conference	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian teleconference		
2	Panggilan konferensi		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 9		PABX dan Faksimile	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian PABX		
2	Pengertian faksimile		
3	Fungsi faksimile		
4	Keuntungan faksimile		
5	Cara pengoprasian faksimile		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

Kegiatan Belajar 10		Voice Over Internet Protocol (VOIP)	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian VOIP		
2	Cara kerja VOIP		
Tindak Lanjut			
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya		
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 11		Penggunaan SLI/SLJJ	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Percakapan lokal		
2	Percakapan telepon intradaerah		
3	Percakapan antar daerah (interlokal)		
4	Percakapan antar Negara (internasional)		
Tindak Lanjut			
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya		
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 12		Etiket bertelepon	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Pengertian etiket bertelepon		
2	Hal-hal yang harus dihindari dalam komunikasi melalui telepon		

3	Langkah-langkah teknik menerima telepon		
4	Menerima telepon dan mencatat pesan yang masuk		
5	Langkah-langkah dan teknik menelepon		
Tindak Lanjut			
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya		
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 13		Peranan komunikasi tertulis	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Surat-menyurat sebagai alat komunikasi		
2	Jenis-jenis surat		
3	Bagian-bagian surat		
Tindak Lanjut			
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya		
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 14		Perlengkapan dan Teknik lipat surat	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Penggunaan surat		
2	Tinta		
3	Sampul surat		
4	Lipatan surat		
Tindak Lanjut			
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya		
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 15		Bentuk-bentuk surat	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Bentuk-bentuk surat		
Tindak Lanjut			
Jika sudah Jika belum	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

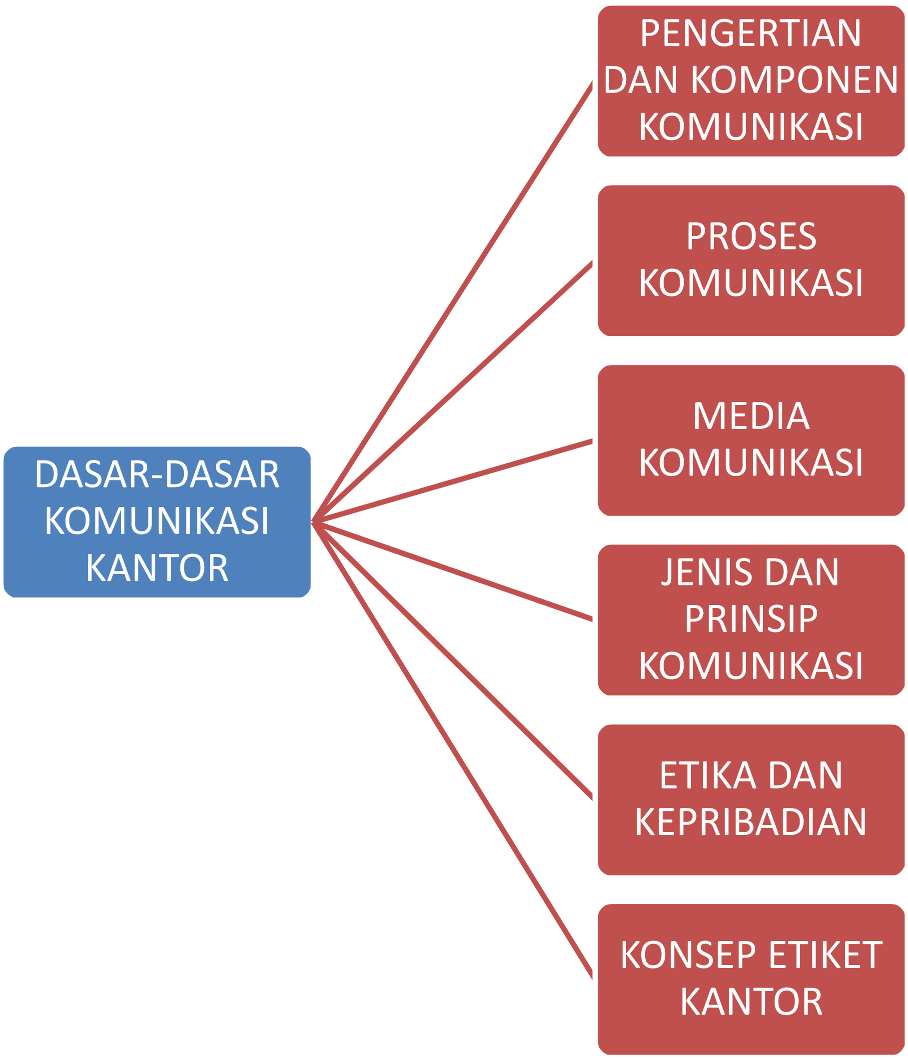
Kegiatan Belajar 16		Bahasa dalam surat pribadi dan surat dinas	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Bahasa surat		
2	Syarat bahasa surat yang baik		
3	Tanda-tanda koreksi		
Tindak Lanjut			
Jika sudah Jika belum	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 17		Petunjuk menulis surat pribadi	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Surat pribadi		
2	Surat lamaran pekerjaan		
3	Surat ijin tidak masuk sekolah		
Tindak Lanjut			
Jika sudah Jika belum	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur		

Kegiatan Belajar 18		Dasar-dasar surat niaga	
Apakah Anda sudah mengetahui tentang		Sudah	Belum
1	Lingkup surat niaga		
2	Istilah-istilah bisnis dan dokumen-dokemen bisnis		

Tindak Lanjut	
Jika sudah	Anda harus dapat menunjukkan buku pembelajaran dan Anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya
Jika belum	Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara insentif dibawah bimbingan guru/instruktur

PETA KONSEP BAB II
DASAR-DASAR KOMUNIKASI KANTOR



BAB II
DASAR-DASAR KOMUNIKASI KANTOR

A. Rencana Belajar

Kompetensi : Dasar-dasar Komunikasi Kantor

Subkompetensi : Pengertian dan Komponen Komunikasi, Proses Komunikasi, Media Komunikasi, Jenis dan Prinsip-prinsp Komunikasi, Etika dan Kepribadian, dan Konsep Etiket Kantor

B. Kegiatan Belajar

Kegiatan Belajar 1: Pengertian dan Komponen Komunikasi

a. Tujuan Pembelajaran

Setelah selesai melakukan kegiatan pembelajaran peserta didik dapat:

1. Mejelaskan pengertian komunikasi dengan benar
2. Menyebutkan komponen komunikasi dengan benar
3. Menjelaskan masing-masing komponen komunikasi dengan benar

b. Uraian Materi

Hubungan antar manusia memang perlu dan terus dilakukan serta dibina. Hal ini dilakukan karena pada dasarnya manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa bantuan pihak lain, manusia harus mampu berkomunikasi.

Berkomunikasi tidak mudah berkomunikasi memerlukan keterampilan dan pengetahuan yang memadai, berkomunikasi dengan baik memerlukan latihan yang baik dan benar, dengan demikian pengetahuan dasar berkomunikasi perlu dipelajari dengan seksama.

Ada tiga gambar/foto (gambar 1, 2, dan 3). Coba anda amati gambar/foto dibawah ini dengan seksama, apa yang dilakukan oleh orang-orang didalam gambar/foto tersebut.

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1. Setelah anda mengamati dari ketiga gambar/foto tersebut coba anda jelaskan makna dari ketiga gambar/foto itu.
2. Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

Gambar 1
Bahan Tayangan; Modul Mendeskripsikan Fungsi Pekerjaan Kantor Dalam Organisasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.







Foto/Gambar 2 dan 3
Bahan Tayangan; Mengidentifikasi Pekerjaan Kantor, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

1) Pengertian Komunikasi

Sering kali kita mendengar kata komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dilingkungan rumah, sekolah ataupun di media informasi, bisakah kamu menjelaskan tentang komunikasi? Kata "komunikasi" berasal dari bahasa latin *communicare* yang berarti "berpartisipasi" atau memberitahukan. Komunikasi diartikan sebagai proses pemberitahuan, ada pihak yang memberitahu dan ada pihak yang diberitahu.

Komunikasi bisa juga disebut perhubungan atau tata hubungan. Tata hubungan ini menyangkut hubungan antara negara, hubungan antar organisai, hubungan antara orang dengan organisasi atau hubungan antara seseorang dengan orang lain.

Istilah komunikasi (*communication*) kadang-kadang diartikan sebagai berita yang disampaikan atau alat-alat komunikasi yang menghubungkan tempat yang satu dengan yang lainnya. Contohnya :

a. Sebagai berita yang disampaikan, seperti surat, fax dan teleks.
b. Sebagai alat yang menghubungkan tempat seperti jalan raya, rel kereta api dan lain-lain.

Ada beberapa pendapat pengertian komunikasi, mungkin dari anda bisa menjelaskan tentang pengertian komunikasi? Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi dapat diartikan kedalam beberapa pengertian sebagai berikut:

a. Komunikasi adalah proses pengoperasian lambang-lambang yang berarti antar manusia
b. Komunikasi adalah penyampaian pengertian dari seorang kepada oranglain dengan menggunakan lambang dan penyampaiannya tersebut merupakan suatu proses.
c. Komunikasi secara sederhana adalah untuk menimbulkan suatu pengertian tukar menukar keterangan atau penjelasan dan komunikasi secara luas adalah proses penyampaian pendapat pesan yang mengandung pengertian antara perorangan atau golongan melalui saluran mekanisme, baik secara langsung berhadapan muka atau tidak langsung.
d. Komunikasi adalah merupakan proses penyampaian berita dari suatu sumber informasi ke suatu tujuan.
e. Komunikasi adalah penyampaian berita yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain

Dari ke 5 pengertian tadi coba anda diskusikan, siapa yang bisa menyimpulkan tentang pengertian komunikasi.

Dari pengertian komunikasi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa:
a. Komunikasi itu merupakan proses penyampaian berita
b. Penyampaian berita itu melalui suatu sarana atau lambang
c. Penyampaian berita itu bertujuan untuk mendapatkan saling pengertian

Dengan demikian komunikasi adalah suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak ke pihak lain dengan mempergunakan suatu sarana untuk mendapatkan saling pengertian antara kedua belah pihak.

Untuk menambah pengetahuan tentang pengertian komunikasi seperti di atas, masih ada beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli, coba anda pahami sebagai berikut:

a. Pengertian komunikasi menurut Kamus Indonesia Umum oleh W.J.S. Poerwadarminta mengatakan bahwa komunikasi itu adalah perhubungan. Misalnya: Antara dua negara yang bersengketa itu dilakukan pihak ketiga.
b. Pengertian komunikasi menurut Ensiklopedia adalah penyelenggaraan tata hubungan kegiatan menyampaikan warta, dari satu pihak ke pihak lain dalam suatu organisasi/ instansi.

c. Pengertian komunikasi antara (antar) manusia adalah suatu informasi, ide atau pernyataan yang ditujukan kepada orang lain.

d. Pengertian komunikasi masa adalah segenap aktivitas yang dilakukan industri, perhimpunan jabatan, pemerintah atau organisasi untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan pihak yang dituju. Misalnya: Para langganan, pegawai atau orang yang memegang saham, dan pihak pada umumnya dengan maksud menyesuaikan diri terhadap sekelilingnya atau lingkungan dan memperkenalkan dirinya pada masyarakat.

e. Rumusan komunikasi menurut pendapat para ahli

Benny Kaluku, mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pengertian dan mengandung semua unsur prosedur yang dapat mempertemukan suatu pemikiran dengan pemikiran lain.

Keith Davis, mengatakan komunikasi adalah proses jalur informasi dan pengertian dari seorang ke orang lain

Dr. Phil Astrid Susanto, mengatakan bahwa komunikasi adalah pengoperasian lambing-lambang yang mengandung arti.

Communicative Skill (Air University USA)
Mengemukakan bahwa pengertian komunikasi adalah suatu proses yang mempunyai 3 (tiga) komponen: 1. Komunikasi yaitu seorang yang memindahkan arti, 2. Simbol untuk memindahkan arti, 3. Penerima yaitu seorang yang menerima simbol dan menterjemahkan artinya.

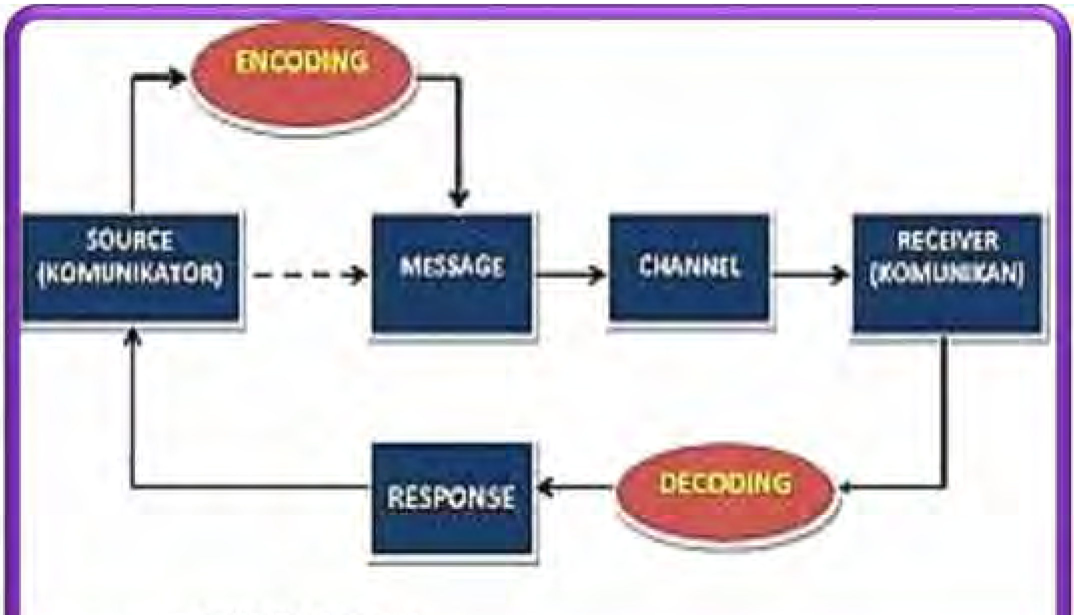
Dari pengertian diatas, kita semakin paham lagi apa pengertian komunikasi itu. Bisakah anda menyimpulkan pendapat-pendapat para ahli komunikasi tersebut?

Disini dapat disimpulkan bahwa dasar komunikasi adalah berpikir karena setiap komunikasi mempunyai tujuan, dimulai dari suatu pemikiran dan ide. Dalam hal ini terdapat dua dasar keterampilan yaitu :

a. Keterampilan menyampaikan, yaitu keterampilan berbicara, menulis, dan mengarang serta memberi isyarat.
b. Keterampilan menerima, yaitu keterampilan mendengarkan dan membaca, serta memahami isyarat.

2) Komponen Komunikasi

Mungkin diantara anda pernah mendengar atau membaca tentang komponen komunikasi. Bisakah anda menjelaskan apa itu komponen komunikasi? Tadi sudah anda pahami bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pihak satu ke pihak yang lain dengan mempergunakan suatu sarana untuk mendapatkan saling pengertian antara kedua belah pihak.



Bagan 1: PROSES KOMUNIKASI

http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ebekunt.files.wordpress.com/2009/12/bagan-1-proses-komunikasi2.gif&imgrefurl=http://ebekunt.wordpress.com/2009/12/07/peranan-faktor-encoding-dalam-keberhasilan-komunikasi/Diambil (tgl. 10 Desember 2013, jam 19.10wib).

Dari gambar skema tersebut coba anda amati, apa makna dari anak panah tersebut sehingga membentuk suatu arah yang teratur, dan coba anda amati sekali lagi, anak panah diawali dari mana dan berakhir dimana.

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1. Dari skema tersebut kegiatan apakah yang dimaksud, setelah anda mengamati coba anda artikan bagian-bagian kata tersebut dengan bahasa Indonesia?
2. Beri penjelasan dari gambar skema tersebut seandainya salah satu bagian-bagian dalam skema tidak ada, apa akibatnya?

3. Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak, kalau jawabannya beda kenapa berbeda dan beri kesimpulan.

Kata *komponen* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah *unsur,* yang berarti bagian yang berperan. Jadi, komponen komunikasi adalah unsur atau bagian yang berperan dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi terdapat beberapa komponen yang sangat berperan yaitu:

a. Komunikator (*communicator*) yaitu sumber pengirim berita
b. Enkode adalah proses pengantar pesan
c. Pesan atau berita (*message*) atau ide yang disampaikan
d. Dekode ialah proses penerimaan pesan
e. Komunikan (*communicate*) yaitu orang yang menerima berita, yang ditafsirkan melalui pendengaran, penglihatan.
f. Tanggapan atau respon/*feedback*

Coba anda amati, kira-kira yang terpenting di dalam proses komunikasi itu apa? Siapa diantara anda yang bisa memberikan pendapat dan jelaskan. Didalam proses komunikasi tanggapan atau respon yang disampaikan sangat penting sekali bagi komunikator, karena untuk mengetahui apakah pesan yang diterima oleh komunikan mencapai sasaran atau tidak. Dengan kata lain, apakah komunikan menginterprestasikan pesan yang diterima sesuai dengan maksud komunikator.

KORESPONDENSI 1

c. Rangkuman

Dari pembahasan tersebut diata, dapatlah kita rangkum bahwa:

1) Kata komunikasi diartikan sebagai kata kerja, yaitu proses pemberitahuan.

2) Pengertian komunikasi adalah suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepihak lain dengan mempergunakan suatu sarana untuk mendapatkan saling pengertian antara kedua belah pihak.

3) Dasar komunikasi adalah berfikir karena setiap komunikasi yang mempunyai tujuan, dimulai dari suatu pikiran dan ide.

4) Ada dua dasar keterampilan dalam komunikasi yaitu :
   a) Keterampilan menyampaikan, yaitu keterampilan berbicara, menulis, dan mengarang serta memberi isyarat.
   b) Keterampilan menerima, yaitu keterampilan mendengarkan dan membaca, serta memahami isyarat.

5) Komponen komunikasi terdiri dari :
    a) Komunikator (*communicator*) yaitu sumber pengirim berita
    b) Enkode adalah proses pengantar pesan
    c) Pesan atau berita (*message*) atau ide yang disampaikan
    d) Dekode ialah proses penerimaan pesan
    e) Komunikan (*communicate*) yaitu orang yang menerima berita, yang ditafsirkan melalui pendengaran, penglihatan.
    f) Tanggapan atau respon/*feedback*

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang pengertian komunikasi, anda diskusikan secara berkelompok dan hasilnya dipresentasikan

2) Buatkanlah contoh-contoh cara menerima pesan/ide/lambang-lambang saat berkomunikasi. Kemudian didiskusikan berkelompok dan dipraktekkan.

3) Buatkanlah contoh-contoh cara menyampaikan pesan/ide/lambang-lambang saat berkomunikasi. Kemudian didiskusikan berkelompok dan dipraktekkan.

4) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang komponen-komponen komunikasi, kemudian susunlah menjadi satu kesatuan komunikasi dan buatkan kliping yang menarik

e. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1. Kata komunikasi diartikan sebagai kata kerja artinya adalah….
    a. Pengiriman penerimaan warta
    b. Proses pemberitahuan
    c. Saling mengenal
    d. Hubungan sesama pegawai
    e. Hubungan atasan dengan karyawan

2. Dasar komunikasi adalah…
    a. Menyampaikan
    b. Berfikir
    c. Menerima
    d. Informasi
    e. Reaksi

3. Keterampilan berbicara dan menulis merupakan keterampilan….
   a. Menyampaikan
   b. Menerima
   c. Membaca
   d. Berpikir
   e. Reaksi

4. Keterampilan mendengar dan membaca merupakan keterampilan….
   a. Menyampaikan
   b. Menerima
   c. Membaca
   d. Berpikir
   e. Reaksi

5. Sumber pertama kali komunikasi disebut…
   a. Proses komunikasi
   b. Komunikator
   c. Komunikan
   d. Komponen
   e. Respon

6. Penerima sumber komunikasi disebut…
   a. Proses komunikasi
   b. Komunikator
   c. Komunikan
   d. Komponen
   e. Respon

7. Tanggapan dari pihak komunikan disebut……
   a. Komunikasi
   b. Encode
   c. Message
   d. Decode
   e. Feed back

8. Ide yang disampaikan dalam komunikasi disebut…..
   a. Komunikasi
   b. Encode
   c. Message
   d. Decode
   e. Feed back

9. Proses penyampaian ide dari komunikator kepada komunikan, dengan menimbulkan reaksi umpan balik disebut…
   a. Tujuan komunikasi
   b. Komponen komunikasi
   c. Proses komunikasi
   d. Decode
   e. Encode

10. Yang terpenting di dalam proses komunikasi adalah …..
   a. Komunikan
   b. Encode
   c. Message
   d. Decode
   e. Feed back

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1) Tidak semua orang sama dalam menafsirkan pengertian komunikasi. Coba jelaskan menurut pendapat kamu?

   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………….

2) Jelaskan menurut pendapat kamu, dasar dari komunikasi itu apa?

   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………….

3) Sebutkan Komponen komunikasi meliputi apa saja dan jelaskan menurut pendapat kamu?

   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………….

4) Dalam berkomunikasi, terdapat dua dasar keterampilan. Coba sebutkan dan jelaskan?

   …………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………

5) Apa sebenarnya tujuan dari komunikasi. Coba jelaskan menurut pendapat kamu ?

…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………

☑ Kunci jawaban

1. B
2. B
3. B
4. B
5. B
6. C
7. E
8. D
9. D
10. E

f. Lembar kerja

Pengertian dan Komponen Komunikasi

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat-alat yang dibutuhkan:
   - ☑ alat tulis (spidol, kertas)
   - ☑ meja dan kursi (tempatduduk anda)

2. Bahan
   - ☑ Gambar/foto
   - ☑ Pesan Tulisan

3. Langkah Kerja
   a. Gambar/foto tentang komunikasi
   b. Dibagikan masing kelompok
   c. Masing-masing kelompok saling mengamati gambar/foto yang sudah diterima dan disimpulkan (untuk memahami pengertia komunikasi)

d. Buat potongan-potongan kertas (untuk membuat komponen komunikasi)
e. Masing-masing potongan kertas ditulis kata kata sebagai berikut:
   - ☑ Komunikator (*communicator*) yaitu sumber pengirim berita
   - ☑ Enkode adalah proses pengantar pesan
   - ☑ Pesan atau berita (*message*) atau ide yang disampaikan
   - ☑ Dekode ialah proses penerimaan pesan
   - ☑ Komunikan (*communicate*) yaitu orang yang menerima berita, yang ditafsirkan melalui pendengaran, penglihatan.
   - ☑ Tanggapan atau respon/*feedback*

f. Potongon-potongan yang sudah ditulis, disusun berdasarkan arus yang benar.

g. Setelah tersusun setiap kelompok kerja mengamati dan menyimpulkan, dari hasil pengamatannya saling membandingkan.

Kegiatan Belajar 2: Proses Komunikasi

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah selesai melakukan kegiatan pembelajaran peserta didik dapat:

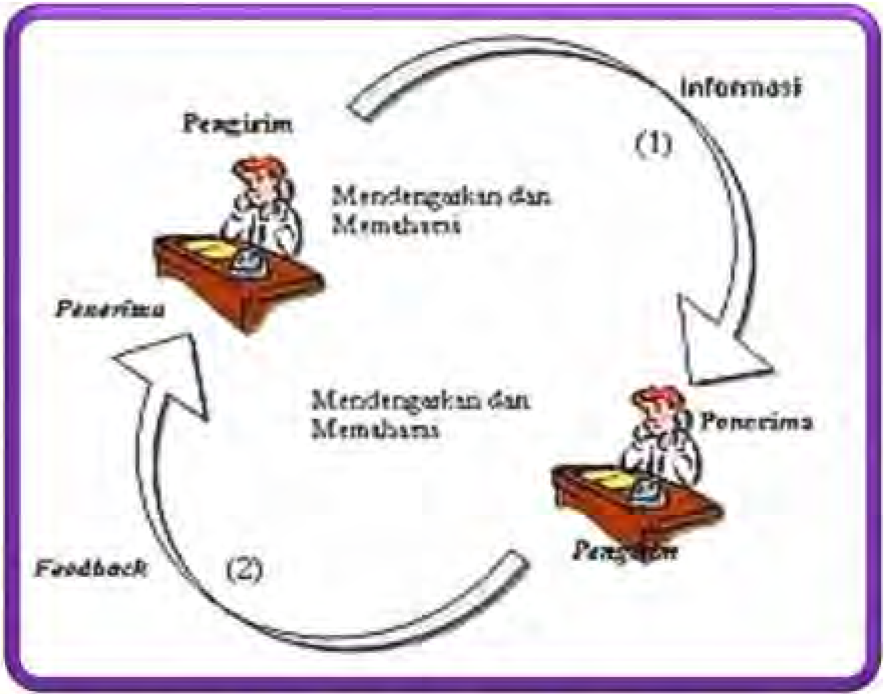
1. Menjelaskan proses komunikasi dan dapat merumuskan dengan gambar.
2. Menyebutkan langkah-langkah proses komunikasi dengan benar.
3. Memahami faktor penyebab keberhasilan dan penghambat dari komunikasi.

b. Materi Ajar

1. Proses Komunikasi

Dalam bekerja di instansi pemerintah maupun swasta, saat melakukan pekerjaan kantor sangat beraneka ragam dan dilaksanakan oleh semua pegawai secara bersama. Melakukan komunikasi merupakan bagian terpenting dari aktivitas kantor agar timbul pengertian dalam melaksanakan tugas dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Komunikasi merupakan proses penyampaian ide dan berita ke suatu tujuan serta menimbulkan reaksi umpan balik. Ide yang disampaikan merupakan suatu lambang. Ada kemungkinan ide datang dari pimpinan atau mungkin dari sekretaris dan mungkin juga berasal dari masyarakat.

Coba anda amati gambar skema dibawah ini, apa yang dilakukan oleh ke dua sekretaris tersebut, dan apa arti dari kata pengirim, informasi, penerima/feedback, mendengar dan memahami.



http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ebekunt.files.wordpress.com/2009/12/bagan-1-proses-komunikasi2.gif&imgrefurl=http://ebekunt.wordpress.com/2009/12/07/peranar-faktor-encoding-dalam-keberhasilan-komunikasi/(Diambil tgl.10 Desember 2013, 19.15).

Keterangan :

Komunikator	=	Pengirim
Komunikan	=	Penerima
Enkode	=	Proses pengantar pesan
Dekode	=	Proses penerima pesan
Message	=	isi pernyataan yang disampaikan
Feedback	=	Umpan balik = reaksi kembali

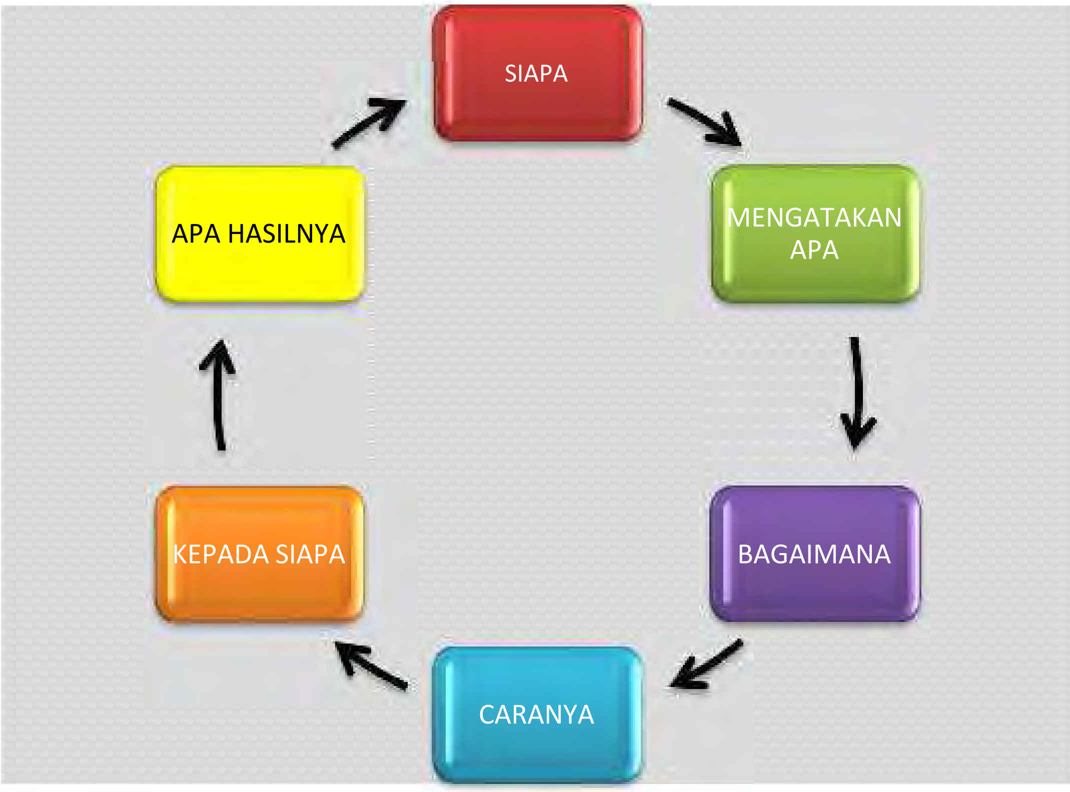
Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1. Dari gambar/skema tersebut, coba anda amati kegiatan apakah yang dimaksud? Setelah anda mengamati dan mengartikan arti dari kata pengirim, informasi, penerima, feedback, mendengar dan memahami, anda urutkan darimana awal komunikasi itu? Dan simpulkan!
2. Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa tidak sama? dan beri kesimpulan.

Dari penjelasan diatas apakah anda bisa menyebutkan langkah-langkah proses komunikasi? Ada beberapa langkah-langkah proses komunikasi, diantaranya sebagai berikut:

a. Pengirim yang menjadi sumber pesan.
b. Ide/isi pernyataan yang akan dikomunikasikan itu dienkode, kemudian menjadi lambang dan tanda-tanda.
c. Lambang disalurkan melalui suatu saluran.
d. Penerima mengadakan decode terhadap lambang-lambang dengan memberi arti atau makna.
e. Setiap komunikasi harus mempunyai tujuan.
f. Jika pengirim dan penerima mempunyai tingkat pengalaman yang sama, akan lebih baik karena sama-sama mengerti maksud pengirim pesan.
g. Hasil komunikasi dapat dilihat dari reaksi umpan balik (feedback), untuk dapat melihat apakah pesan itu sudah dimengerti.

Untuk mengetahui apakah proses komunikasi itu berhasil atau tidak, maka harus dilakukan penilaian setiap unsur dalam proses komunikasi bagaimana cara kerjanya? Coba perhatikan gambar tersebut.



Contoh proses komunikasi yang sederhana

Indra adalah sebagai sumber dari proses komunikasi yang disebut komunikator. Indra ingin menyampaikan pesan dari ibu guru kepada Helma. Kemudian langkah selanjutnya, Indra menyusun pesan tersebut kedalam lambang atau perkataan yang dapat dimengerti. Proses ini disebut *Enkoding***,** yaitu penyeleksi tanda/ide untuk mengantar pesan kepada Helma sebagai komunikan. Indra menyampaikan tanda-tanda itu melalui gelombang udara yang menjadi perantara. Bagian yang menerima, Helma mendengar tanda-tanda itu dan segera *mengkode* yaitu memberi arti tanda-tanda itu, untuk menjadi pikiran yang berarti.

Setelah pesan yang diterima sudah dimengerti sesuai dengan keinginan yang dikehendaki Indra, kemudian disampaikan kembali oleh Helma kepada Indra yang disebut reaksi umpan bailk (feedback).

Dari ke tiga (gambar 1, 2, dan 3) gambar/foto dibawah ini coba anda amati, sebelumnya anda sudah mempelajari pengertian komunikasi dan komponen komunikasi, apa yang anda ketahui tentang foto/gambar tersebut.



Foto/Gambar 1. : Bahan Tayangan; Modul Mendeskripsikan Fungsi Pekerjaan Kantor Dalam Organisasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.





Gambar 2. Gambar 3.

Foto/Gambar 2 dan 3: Bahan Tayangan ; Mengidentifikasi Pekerjaan Kantor, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

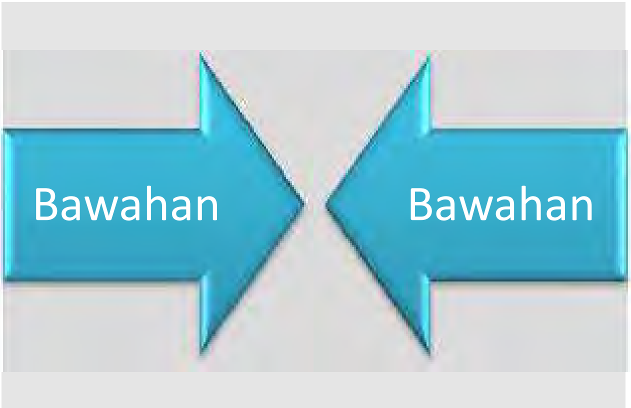
1) Dari pengamatan ketiga gambar/foto (gambar 1, 2, dan 3) tersebut coba anda jelaskan kegiatan proses komunikasi apakah yang dimaksud dari ke tiga gambar/foto tersebut?

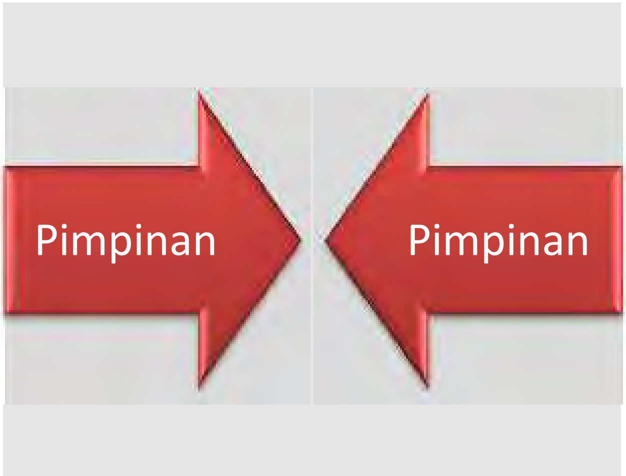
2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa tidak sama? dan beri kesimpulan.

Dalam proses komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Komunikasi Dua Arah

1). Komunikasi Horizontal





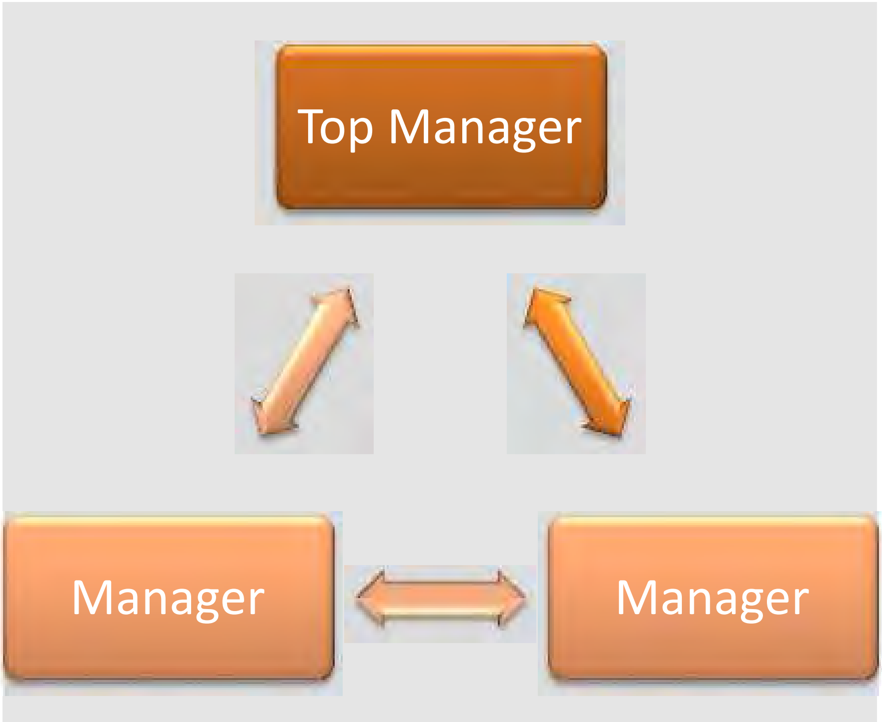
2). Komunikasi Vertikal



Keterangan:

1. Komunikasi horizontal adalah hubungan antara sesama karyawan atau hubungan antara sesama pimpinan sederajat.
2. Komunikasi Vertikal adalah hubungan antara pimpinan dengan bawahan

b. Komunikasi Timbal Balik ke Segala Arah



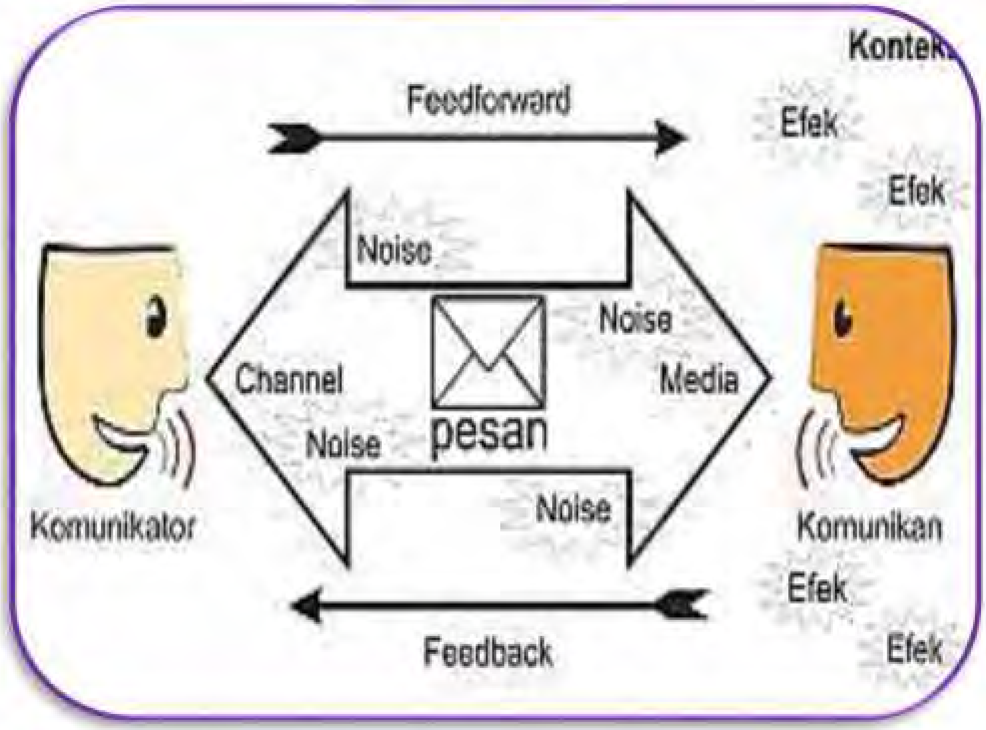
Keterangan:

Komunikasi yang terjadi antara top manager dengan manager atau hubungan antara manajer dengan para bawahannya. Komunikasi ini biasanya bersifat perintah, laporan dan keterangan.

(Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi, Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.)

Terlihat disini bahwa suatu komunikasi haruslah berjalan dengan baik. Komunikasi dua arah dan timbal balik kesegala arah dapat berjalan dengan baik apabila sarana komunikasi dan sistem komunikasi dalam struktur organisasi dan semua hubungan antar pribadi ditata secara baik.

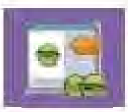
Untuk mencapai tujuan komunikasi perlu pengertian dari masing-masing pihak secara timbal balik, saling percaya, penyampaian informasi harus jelas, singkat dan mudah untuk dimengerti.



http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ebekunt.files.wordpress.com/2009/12/bagan-1-proses-komunikasi2.gif&imgrefurl=http://ebekunt.wordpress.com/2009/12/07/peranan-faktor-encoding-dalam-keberhasilan-komunikasi/(Diambil tgl. 10 Desember 2013, 19.10).

Anda sudah mempelajari pengertian komunikasi, komponen komunikasi, media komunikasi dan proses komunikasi. Dalam proses komunikasi ada yang berjalan lancer atau sesuai yang diinginkan atau sebaliknya/tidak lancar (karena hambatan).

Coba anda bentuk kelompok masing-masing kelompok diberikan media komunikasi dan tema/ pesan yang berbeda. Setelah itu anda saling mengamati.



Silakan buat kelompok dan di diskusikan

1. Setelah anda mengamati berilah kesimpulan dari kelompok mana yang lancar dan yang tidak lancar (ada hambatan).
2. Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.



http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ebekunt.files.wordpress.com/2009/12/bagan-1-proses-komunikasi2.gif&imgrefurl=http://ebekunt.wordpress.com/2009/12/07/peranan-faktor-encoding-dalam-keberhasilan-komunikasi/(Diambil tgl., 10 Desember 2013, 19.15).

2. Faktor-faktor Keberhasilan Komunikasi

Ternyata didalam proses komunikasi ada beberapa faktor yang harus kita ketahui, karena akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya komunikasi itu berjalan. Faktor keahlian berkomunikasi antara lain:

a. Penguasaan pengetahuan teknis khusus sesuai dengan bidangnya
b. Penguasaan asas-asas komunikasi
c. Adanya semangat kerja dan mental yang memenuhi syarat

Dengan demikian, keberhasilan komunikasi sangat bergantung kepada kecapakan komunikator dalam menyampaikan buah pikiran atau ide, yaitu keterampilan berbicara, menulis dan mengarang, serta memberi isyarat. Demikian juga kecapakan komunikan dalam mendengarkan dan membaca serta memahami isyarat.

Jika tujuan komunikasi tercapai, maka komunikasi itu dapat dikatakan berhasil. Hasil tujuan dipengaruhi oleh beberapa faktor.

a. Faktor Keberhasilan Komunikasi dari Sudut komunikator

1) Kecakapan komunikator, Seorang Komunikator itu harus dapat menguasai cara-cara menyampaikan buah pikiran, baik secara lisan maupun tertulis, cakap memilih symbol dan lambang yang tepat, cakap membangkitkan minat dan menarik perhatian pendengar/ pembaca, keterangan-keterangan yang disampaikan secara sistematis dan jelas sehingga mudah dipahami.

2) Sikap Komunikator, Sikap Komunikator itu harus tegas agar dapat menanamkan kepercayaan pendengar/pembaca terhadap uraian-uraian yang disampaikan. Sikap tegas dan terbuka, simpatik dan rendah hati, akan menunjang komunikasi. Sikap ini bersumber pada hubungan kemanusian (*human relation*) yang baik

3) Pengetahuan Komunikator, Dengan pengetahuan yang luas, komunikator akan lebih mudah menyampaikan ide

4) Sistem Sosial, Dalam organisasi, komunikator akan dipengaruhi oleh kedudukannya. Dalam masyarakat, komunikasi harus menyesuaikan kepada sifat-sifat masyarakat tersebut

5) Fisik dan indera Komunikator/Saluran komunikasi. Komunikasi lisan sangat dipengaruhi oleh suara yang mantap, ucapan yang jelas, dan gerak-geriknya yang baik yang dapat mendukung pembicaraan.

b. Faktor Keberhasilan Komunikasi dari Sudut Komunikan

1) Kecakapan Komunikan, Seorang Komunikan itu harus mempunyai kecakapan dalam mendengarkan, membaca, dan menanggapi pembicaraan.

2) Sikap Komunikan, Komunikan perlu memiliki sikap simpatik, rendah hati, dan tegas

3) Pengetahuan Komunikan, Komunikan yang memiliki pengetahuan yang luas akan lebih cepat memahami isi suatu pembicaraan dan mudah menafsirkan maksud dari komunikator

4) Sistem Sosial, Komunikan harus memahami kedudukan komunikator serta menyesuaikan diri terhadap sistem sosialnya sehingga komunikasi akan berjalan lancar.

5) Fisik dan indera Komunikan/saluran komunikasi, Komunikasi sangat dipengaruhi oleh fisik yang baik dari komunikan, seperti pendengaran, penglihatan dan indera lainnya.



http://www.google.com/imgres?imgurl=http://ebekunt.files.wordpress.com/2009/12/bagan-1-proses-komunikasi2.gif&imgrefurl=http://ebekunt.wordpress.com/2009/12/07/peranan-faktor-encoding-dalam-keberhasilan-komunikasi/(Diambil tgl., 10 Desember 2013, jam 19.15 wib).

3. Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi

Ada beberapa faktor yang dapat menghambat dalam komunikasi. Mungkin diantara anda mempunyai pendapat kira-kira faktor apa yang menghambat didalam komunikasi itu? Hambatan ini biasanya bersifat psikis. Misalnya karena sudah tidak percaya atau mempunyai prasangka yang buruk terhadap orang lain akan timbul hambatan dalam komunikasi sehingga timbul kegagalan berkomunikasi dan komunikasi tidak dapat mencapai apa yang diharapkan.

Kegagalan komunikasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Kecapakan yang kurang baik

Kurang cakap berbicara, kurang cakap mendengarkan merupakan hambatan atau rintangan dalam komunikasi. Untuk mengatasi hal ini tidak ada jalan lain kecuali belajar dan berlatih.

b. Sikap kurang tepat

Sikap yang kurang tepat dapat merintangi komunikasi. Untuk dapat mengatasi hal ini perlu memperdalam hubungan kemanusian dan mempelajari etiket. Dalam sikap ini yang diperlukan adalah sikap simpatik, muka manis, tidak sombong rendah hati tetapi cukup tegas

c. Pengetahuan kurang

Pengetahuan ini dapat menyangkut komunikator atau receptor. Jika pengetahuan si pembicara atau penulis luas, maka dalam penyajiannya harus berusa menyesuaikan pembicaraannya dengan para pendengar/pembaca dan menggunakan contoh-contoh konkrit dan cerita-cerita yang dapat diambil hikmahnya.

d. Kurang memahami sistem sosial

Jika pembicara kurang memahami sistem sosial, maka pembicaraan tidak tepat. Demikian pula si pendengar jika kurang memahami si pembicara tidak akan biasa menangkap dengan cepat dan tepat isi pembicaraan.

e. Prasangka (*prejudice*) yang tidak mendasar

Bagi masyarakat yang kurang terpelajar akan mudah timbul prasangka yang tidak mendasar pada pikiran yang sehat. Kadang-kadang prasangka itu tidak benar dan bersifat negatif. Demi kelancaran komunikasi sifat-sifat seperti itu harus dihilangkan, sehingga tidak menimbulkan kecurigaan yang tidak beralasan.

f. Kesalahan bahasa

Sering terjadi penafsiran yang keliru disebabkan oleh karena perbedaan arti dari suatu istilah. Kesalahan semacam ini disebut kesalahan semantik.

g. Jarak komunikator dan penerima

Komunikasi dapat menjadi tidak lancer karena jarak antara komunikator dengan komunikan.

h. Indera yang rusak

Komunikasi menjadi tidak lancer karena indera yang rusak. Misalnya telinga atau mata yang sudah tidak sehat.

i. Komunikasi yang berlebihan

Kadang-kadang komunikasi tidak lancar terlalu banyak penjelasan sehingga mengaburkan isi atau maksud komunikasi yang sebenarnya.

j. Komunikasi satu arah

Pendengar tidak diberi kesempatan untuk menanyakan atau menyampaikan saran-saran, sehingga apa yang ia terima tidak jelas. Hal ini akan menimbulkan penafsiran yang tidak tepat *(Samsir Rambe, B.Sc. dan Drs. Wahyu Lay; Etika Komunikasi, Depdikbud., 1999)*

c. Rangkuman

Dari pembahasan tersebut diatas, dapatlah kita rangkum bahwa:

1. Proses komunikasi adalah penyampaian dan penerimaan lambang-lambang yang mengandung arti dari komunikator kepada komunikan yang direaksikan kembali
2. Keberhasilan komunikasi sangat tergantung kepada faktor kecakapan komunikator dalam menyampaikannya dan kecakapan komunikan dalam mendengar dan membaca, serta memahami isyarat. Jika tujuan komunikasi dapat tercapai, maka komunikasi itu dapat dikatakan berhasil
3. Hambatan komunikasi dapat disebabkan oleh faktor manusia itu sendiri. Faktor kurang pengetahuan, dan lain-lain.

d. Tugas

1. Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang sekema proses komunikasi, anda diskusikan secara berkelompok dan hasilnya dipresentasikan
2. Buatkanlah contoh-contoh proses komunikasi di sekolah, di jalan atau di rumah. Kemudian didiskusikan berkelompok dan dipraktekkan.
3. Buatkanlah beberapa contoh hambatan dalam proses berkomunikasi, anda diskusikan dan praktekan dengan sesama teman kelompoknya

e. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1) Dalam proses komunikasi seseorang yang menyampaikan pesan atau lambang-lambang disebut…..

   a. Proses komunikasi
   b. Komunikator
   c. Komunikan
   d. Komponen
   e. Respon

2) Dalam proses komunikasi seseorang yang menerima pesan atau lambang-lambang disebut…..

   a. Proses komunikasi
   b. Komunikator
   c. Komunikan
   d. Komponen
   e. Respon

3) Tanggapan dari pihak komunikan disebut……

   a. Komunikasi
   b. Encode
   c. Message
   d. Decode
   e. Feedback

4) Ide yang disampaikan dalam komunikasi disebut…..

   a. Komunikasi
   b. Encode
   c. Message
   d. Decode
   e. Feed back

5) Proses penyampaian ide dari komunikator kepada komunikan, dengan menimbulkan reaksi umpan balik disebut…

   a. Tujuan komunikasi
   b. Komponen komunikasi
   c. Proses komunikasi
   d. Decode
   e. Encode

6) Yang terpenting di dalam proses komunikasi, adalah …..

a. Komunikan
b. Encode
c. Message
d. Decode
e. Feed back

7) Proses penyampaian ide dari komunikator kepada komunikan, dengan menimbulkan reaksi umpan balik disebut…

a. Tujuan komunikasi
b. Komponen komunikasi
c. Proses komunikasi
d. Decode
e. Encode

8) Hubungan antara pimpinan dengan bawahan disebut komunikasi……..

a. Eksternal
b. Horizontal
c. Kelompok
d. Vertikal
e. Timbal balik

9) Hubungan antara bawahan/pimpinan dengan bawahan/pimpinan disebut komunikasi……..

a. Eksternal
b. Horizontal
c. Kelompok
d. Vertikal
e. Timbal balik

10) Hubungan antara top manajer dengan para manajer disebut komunikasi……..

a. Satu arah
b. Dua arah
c. Kelompok
d. Vertikal
e. Timbal balik kesegala arah

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1) Buatkanlah bagan/gambar tentang proses komunikasi setelah itu jelaskan secara berurutan?

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

2) Jelaskan dengan contoh melalui komponen komunikasi bahwa pesan yang disampaikan itu diterima?

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

3) Sebutkan macam-macam komunikasi dua arah dan buatkanlah gambarnya serta beri keterangan?

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………..

4) Buatkanlah gambar komunikasi timbal balik ke segala arah dan berikan keterangan?

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

5) Sebutkan faktor-faktor penyebab kegagalan komunikasi?

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

☑ Kunci jawaban

1. B
2. C
3. E
4. C
5. D
6. E
7. D
8. D
9. B
10. E

f. Lembar kerja

Proses Komunikasi

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat -alat yang dibutuhkan:

   ☑ alat tulis (pulpen, kertas)
   ☑ telepon
   ☑ surat
   ☑ Faksimili
   ☑ komputer/internet
   ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   ☑ Pesan Tulisan/lisan

3. Langkah Kerja

   a. Siapkan telepon, surat, faksimili, komputer/internet
   b. Pesan tulisan/lisan disampaikan kepada masing-masing kelompok
   c. Masing-masing kelompok saling mengamati proses komunikasi yang sedang berjalan
   d. Masing-masing kelompok menjelaskan dan menyimpulkan proses komunikasi yang mana yang paling baik lancar dan yang terhambat
   e. Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 3: Media Komunikasi

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang media komunikasi, peserta didik dapat:

1. Menjelaskan arti media komunikasi dengan benar.
2. Menyebutkan fungsi media komunikasi dengan benar.
3. Menyebutkan jenis - jenis media komunikasi.

b. Uraian Materi

1) Pengertian Media Komunikasi

Media komunikasi terdiri dari dua kata yang setiap kata mempunyai arti sendiri-sendiri. Mukin dari anda ada yang bisa menjelaskan dari dua kata Media Komunikasi tersebut?. Media berarti alat bantu untuk mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi berarti suatu kegiatan untuk menyampaikan pesan atau berita. Dari kedua kata tersebut bila kita rangkai, maka secara umum media komunikasi dapat diartikan sebagai “suatu alat yang dipergunakan untuk mempermudah dalam penyampaian informasi atau ide-ide dari seseorang kepada orang lain agar maksud dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

Dibawah ini ada beberapa gambar/foto, coba anda amati satu persatu dari gambar/foto tersebut dan jelaskan apakah bisa dikatan sebagai media komunikasi.

Gambar 1.



Gambar 2.



Gambar 3.



Gambar 4.



Foto/Gambar 1, 2 dan 4, Bahan Tayangan ; Mengindetifikasi Sarana dan Prasarana Administrasi Perkantoran, Untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

Foto/Gambar 3, dari buku , Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1. Dari pengamatan gambar/foto (gambar 1, 2, 3 dan 4) tersebut, coba anda jelaskan satu persatu fungsi dari alat komunikasi tersebut?

2. Dari hasil pengamatan anda, mana yang lebih baik diantara gambar/foto itu sebagai media komunikasi, jelaskan.

3. Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

2) Fungsi Media Komunikasi

Secara umum media komunikasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

a) Untuk memperjelas informasi yang disampaikan.
b) Untuk mempermudah penyampaian informasi.
c) Untuk mempersingkat waktu dalam menyampaikan informasi.
d) Untuk membangkitkan daya tarik bagi konsumen.

3) Keuntungan dan Kelemahan Media Komunikasi

Kita pahami sama-sama keuntungan dan kelemahan dari media komunikasi dibawah ini

a) Keuntungan Media Komunikasi:

- ☑ Informasi dapat diterima sesuai dengan kenyataan
- ☑ Dapat dimengerti keadaan/hasil yang sebenarnya
- ☑ Informasi lebih jelas
- ☑ Mudah cara pencapainya, dan sebagainya

b) Kelemahan Media Komunikasi**:**

- ☑ Biaya relatif mahal
- ☑ Kadang-kadang kejelasan suara kurang
- ☑ Memakan tempat tidak sedikit
- ☑ Perlu adanya waktu yang cukup

4) Jenis-jenis Media Komunikasi

Menurut jenisnya media komunikasi seperti tersebut diatas dapat dikelompokan dalam tiga macam, yaitu:

a) Media Komunikasi berupa Audio, yaitu suatu alat yang dapat didengar (alat yang dapat ditangkap melalui alat pendengaran)
Contoh:

- ☑ Radio
- ☑ Tape Recorder
- ☑ Telepon
- ☑ Beduk
- ☑ Kentongan

Keuntungan menggunakan media audio/pendengaran:

- ☑ Harganya relatif murah
- ☑ Mudah digunakan
- ☑ Dapat membangkitkan fantasi pendengaran

Kelemahan menggunakan media audio/pendengaran:

- ☑ Apabila anda melakukan kesalahan, maka harus membuat naskah baru
- ☑ Tidak dapat diperkenalkan hal yang sifatnya keterampilan

b) Media Komunikasi berupa Visual, yaitu alat yang dapat dilihat (alat yang dapat ditangkap melalu alat penglihatan) Contoh:
- ☑ Surat
- ☑ Transparansi
- ☑ Chart
- ☑ Poster
- ☑ Spanduk
- ☑ Iklan
- ☑ Pengumuman

Keuntungan menggunakan visual/ penglihatan:
- ☑ Informasi yang disampaikan jelas.
- ☑ Pembuatan dan penggunaannya mudah.
- ☑ Biaya pembuatannya murah.

Kelemahan menggunakan visual/penglihatan
- ☑ Dapat menimbulkan rasa bosan.
- ☑ Diperlukan waktu yang cukup lama untuk memahami gambar

c) Media Komunikasi berupa Audio Visual, yaitu alat yang dapat dilihat dan didengar. Contoh:
- ☑ Televisi
- ☑ Video bersuara
- ☑ Film bersuara
- ☑ Pertemuan
- ☑ Wawancara (face to face)
- ☑ Kunjungan dan sebagainya

Keuntungan menggunakan audio visual:
- ☑ Informasi dapat diterima sesuai dengan kenyataan.
- ☑ Mudah cara penyampaiannya.

Kelemahan menggunakan audio visual:
- ☑ Memerlukan biaya yang mahal.
- ☑ Memerlukan persiapan yang lama.

c. Rangkuman

Dari pembahasan tersebut diatas, dapatlah kita rangkum bahwa:

1) Pengertian media adalah :
Suatu yang dipergunakan untuk mempermudah penyampaian informasi atau ide-ide dari seseorang kepada orang lain agar maksud dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

2) Fungsi komunikasi adalah:
   - ☑ Untuk memperjelas informasi.
   - ☑ Untuk mempermudah penyampaian pesan.
   - ☑ Untuk mempersingkat waktu dalam menyampaikan suatu informasi.

3) Jenis-jenis media komunikasi adalah:
   - ☑ Media audio / pendengaran
   - ☑ Media visual / penglihatan
   - ☑ Media audio visual / pandang dengar

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang media komunikasi dari yang paling sederhana sampai dengan yang modern. Kemudian buatkanlah kliping yang menarik.

2) Anda buat kelompok, diskusikan keunggulan dan kelemahan dari jenis-jenis media komunikasi. Setelah itu dipresentasikan

e. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1) Media komunikasi pendengaran secara tradisonal adalah……
   a. beduk
   b. kaset
   c. radio
   d. telepon
   e. peluit

2) Media komunikasi visual adalah……

   a. pendengaran
   b. penglihatan
   c. mendengar dan melihat
   d. penciuman
   e. perasa

3) Media komunikasi audio adalah……

   a. pendengaran
   b. penglihatan
   c. mendengar dan melihat
   d. penciuman
   e. perasa

4) Media komunikasi audio visual adalah……

   a. pendengaran
   b. penglihatan
   c. mendengar dan melihat
   d. penciuman
   e. perasa

5) Proses komunikasi dengan media masa adalah……

   a. telepon
   b. kaset
   c. teleks
   d. surat kabar
   e. faksimile

6) Keuntungan menggunakan media audio adalah…..

   a. Mudah dilihat
   b. Mudah dilihat dan didengar
   c. Dapat membangkitkan fantasi pendengaran
   d. Siapapun bisa menggunakan
   e. Dapat dibawa kemana-mana

7) Kelemahan menggunakan media audio adalah…..

   a. Apabila ada kesalahan, harus membuat naskah baru
   b. Tidak dapat dibawa kemana-mana
   c. Memerlukan biaya cukup mahal
   d. Pembuatannya susah
   e. Membosankan/hanya orang tertentu

8) Keuntungan menggunakan media visual adalah….

   a. Informasi yang disampaikan lebih jelas
   b. Mudah dilihat dan didengar
   c. Dapat membangkitkan fantasi pendengaran
   d. Siapapun bisa menggunakan
   e. Dapat dibawa kemana-mana

9) Kelemahan menggunakan media visual adalah…

   a. Diperlukan waktu yang cukup lama untuk memahami gambar
   b. Apabila ada kesalahan, harus membuat naskah baru
   c. Tidak dapat dibawa kemana-mana
   d. Memerlukan biaya cukup mahal
   e. Pembuatannya susah

10) Keuntungan menggunakan media audio visual adalah

a. Informasi dapat diterima sesuai dengan kenyataan
b. Harga relatif murah
c. Dapat membangkitkan fantasi pendengaran
d. Siapapun bisa menggunakan
e. Dapat dibawa kemana-mana

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1) Setiap pendapat orang berbeda-beda tentang pengertian media komunikasi, bagaimana pendapat kamu. Jelaskan

....
....
....
....

2) Jelaskanlah fungsi media komunikasi?

....
....
....
....

3) Uraikan keunggulan dan kelemahan media audio?

....
....
....
....

4) Uraikan keunggulan dan kelemahan media visual?

....
....
....
....

5) Uraikan keunggulan dan kelemahan media audio visual?

....
....
....
....

☑ Kunci jawaban

1. B
2. B
3. A
4. C
5. D
6. C
7. A
8. A
9. A
10. A

f. Lembar kerja

Media Komunikasi

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat -alat yang dibutuhkan.

   - ☑ Alat tulis (spidol, kertas)
   - ☑ Telepon
   - ☑ Surat
   - ☑ Faximail
   - ☑ Komputer/internet
   - ☑ Meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   - ☑ Pesan Tulisan dan lisan

3. Langkah Kerja

   - ☑ Siapkan telepon, surat, faksimili, komputer/internet
   - ☑ Pesan tulisan/lisan disampaikan kepada masing-masing kelompok
   - ☑ Masing-masing kelompok saling mengamati media komunikasi yang sudah tersedia.
   - ☑ Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu media komunikasi yang sudah tersedia dan menyimpulkan mana yang paling baik
   - ☑ Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 4: Jenis dan Prinsip-prinsip Komunikasi

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang Jenis dan Prinsip-prinsip Komunikasi, peserta didik dapat:

1) Menyebutkan jenis-jenis komunikasi dengan benar.
2) Memahami prinsip-prinsip komunikasi lisan.
3) Memahami pengertian dan macam-macam prinsip berbicara.
4) Mengetahui teknik berbicara yang efektif
5) Membuat daftar pengecekan kecakapan berbicara
6) Berkomunikasi lisan secara efektif

b. Uraian Materi

Dibawah ini ada beberapa gambar/foto seeorang sedang berkomunikasi, coba anda amati satu persatu dari gambar/foto tersebut dan jelaskan menurut anda jenis komunikasi apakah masing-masing foto tersebut.

Gambar 1



Gambar 2.



Gambar 3.



Gambar 4.



Foto/Gambar 1,2,3. Dan 4 : Bahan Tayangan ; Modul Mendeskripsikan Fungsi Pekerjaan Kantor Dalam Organisasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.



Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar/foto (gambar 1, 2, 3 dan 4) tersebut, coba anda jelaskan satu persatu jenis komunikasi apakah yang dimaksud?

2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

1) Jenis-jenis Komunikasi
   a) Komunikasi menurut Lawan

      Komunikasi ini dapat dibagi menjadi:
      1) Komunikasi pribadi (satu lawan satu)
      2) Komunikasi umum (satu lawan banyak, banyak lawan satu, banyak lawan banyak)

      Komunikasi lawan banyak adalah komunikasi yang berhadapan lansung dengan komunikasi dalam arti jamak. Misalnya; seseorang yang berpidato.

Komunikasi banyak lawan satu. Misalnya; seorang terdakwa yang didepan para hakim, jaksa dan pembela. Komunikasi lawan banyak juga komunikasi umum, Misalnya; Komunikasi antara organisasi dengan organisasi.

b) Komunikasi menurut Jumlah

Komunikasi menurut jumlah dapat dibagi 2 (dua) yaitu:

1) Komunikasi perorangan atau komunikasi pribadi
2) Komunikasi kelompok antar badan dengan badan atau organisasi dengan organisasi

c) Komunikasi menurut Maksud

Komunikasi ini dapat digolongkan menjadi;

1) Memberi perintah atau instruksi
2) Nasehat
3) Saran
4) Berpidato
5) Berunding
6) Musyawarah
7) Pertemuan
8) Wawancara

d) Komunikasi Langsung dan Tak Langsung

1) Komunikasi Langsung (tatap muka) ialah komunikasi yang disampaikan secara tatap muka
2) Komunikasi Tidak Langsung yaitu komunikasi yang disampaikan tidak secara tatap muka, misalnya dipisahkan oleh jarak, tempat dan waktu.

e) Komunikasi Internal

Yaitu komunikasi yang dilakukan dalam lingkungan itu sendiri. Komunikasi Internal dapat dibagi yaitu:

1) Hubungan Tegak (*vertical*)

   Proses menyampakan sesuatu warta dari pihak pimpinan kepada para pegawai maupun dari pihak bawahan kepada pimpinan. Hubungan vertical ke bawahan berwujud perintah dan petunjuk.

2) Hubungan Datar (*horizontal*)

   Hubungan datar (horizontal) adalah hubungan di antara para pejabat atau satu jenjang pada organisasi.

Dalam sebuah perusahaan pimpinan perusahaan tentu harus mengeluarkan perintah-perintah baik secara lisan maupun tertulis. Perintah yang diberikan secara lisan dapat membuat pimpinan dan bawahannya lebih saling mengenal. Kalau perintah itu belum jelas, bawahan dapat langsung bertanya.

Apabila proses ini berlangsung dengan baik, hubungan pribadi di antara dua orang menjadi akrab. Ini akan memperbesar semangat kerja sama yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kebaikan Perintah lisan yaitu:

a) Atasan dan bawahan saling mengenal
b) Yang kurang jelas bisa ditanyakan langsung kepada atasannya
c) Hubungan pribadi lebih akrab
d) Memperbesar semangat kerja sama
e) Perintah dan tanggungjawab lancar

2) Prinsip-prinsip Komunikasi

a) Prinsip Komunikasi Lisan

Dalam berkomunikasi lisan, faktor yang utama adalah faktor suara dan bunyi. Suara adalah getaran udara ketika melewati pita suara. Bunyi adalah getaran udara yang timbul akibat sentuhan atau pergeseran dua benda atau lebih.



http.bp.blogspot.com (10 Desember 2013, jam 19.20)

Berbicara mempunyai suatu makna apabila perubahan suatu bunyi dari organ bicara dapat menimbulkan getaran udara melalui pita suara yang disampaikan dan akan menimbulkan suatu pengertian dari pihak pendengar.

Nada adalah tinggi rendahnya suara. Nada dasar adalah nada yang digunakan sebagai dasar/basis bagi seseorang yang akan diproyeksikan suaranya. Modifikasi bunyi atau perubahan bunyi dapat menimbulkan suara yang terdiri dari:

- ☑ Suara dari bunyi huruf hidup (vokal/vowel), yaitu: a, i, u, e, o.
- ☑ Suara dari bunyi hurup mati (konsonan/consonant), yaitu bunyi c = ce, d = de, g = ge, j = je, b = be, s = es, dan lain-lain.

Kemampuan seseorang mengeluarkan suara sangat bergantung kepada kondisi fisiknya. Kondisi fisik seseorang akan sangat menentukan daya tahannya dalam mengeluarkan suara. Kekurangan produksi suara seseorang, dikenal dengan sebutan cacat vokal, dapat berupa:

- ☑ Serak (parau)
- ☑ Bindeng (sulit membuat bunyi nasal)
- ☑ Gagap (bicara tersendat-sendat)
- ☑ Cadel (sulit membunyikan huruf konsonan)

b) Prinsip Dasar Teknik Berbicara

Untuk dapat berbicara secara menarik dan jelas sehingga mencapai tujuan, perlu dipahami prinsip-prinsip dan teknik berbicara yang efektif. Prinsip-prinsip tersebut yang penting adalah sebagai berikut:

1) Prinsip Motivasi dalam Komunikasi

Motivasi adalah dorongan untuk membangkitkan minat terhadap seseorang atau para pendengar. Prinsip motivasi dalam berbicara adalah memberikan dorongan untuk membangkitkan minat para pendengar dalam menanggapi suatu masalah yang disampaikan

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam prinsip motivasi yaitu:

a. Mengutarakan dorongan kebutuhan

Dengan mengutarakan pentingnya bahan yang mau dibicarakan, terutama bagi para pendengar, sebagai contoh misalnya seorang guru surat-menyurat bicara didepan peserta didiknya: “Anak-anak, pelajaran ini sangat penting,

karena kehidupan sehari-hari kita tidak terlepas dengan urusan surat-menyurat.

Andaikan setelah anda lulus sekolah nanti paling tidak pasti akan melamar pekerjaan, untuk itu perlu menulis surat"

b. Menghargai si pendengar

Untuk menjadi pembicara yang baik hendaknya seorang pembicara juga harus bisa menghargai pendengaran (hadirin) misalnya, dalam suatu pertemuan rapat seorang berpidato: "Bapak-bapak dan Ibu-ibu saya banyak mengucapkan terima kasih, karena Bapak-bapak dan Ibu-ibu telah bersedia untuk meluangkan waktu, guna memenuhi undangan kami.

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi,Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

c. Memanfaatkan dorongan ingin tahu

Pada dasarnya setiap manusia yang sehat selalu mempunyai dorongan ingin tahu baik dari dalam dirinya maupun hal-hal yang berada diluar dirinya. Dengan kata lain sipembicara mula-mula membuat hadirin jadi bingung dan penuh tanda tanya, setelah itu dihilangkan dengan cara menjelaskan masalahnya. Dengan demikian ceramah menjadi efektif karena perhatian hadirin penuh.

c) Prinsip Perhatian

Sebelum menjelaskan tentang prinsip perhatian terlebih dahulu dijelaskan apa itu perhatian. Perhatian adalah pemusatan pikiran pada suatu masalah atau objek. Dengan demikian prisnsip perhatian dapat menarik perhatian hadirin. Hal-hal yang menarik perhatian hadirin dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Hal-hal yang aneh

Pada dasarnya orang tertarik pada hal-hal yang aneh-aneh atau yang jarang terjadi. Untuk hal-hal yang aneh biasa banyak dimuat rubrik, terutama dalam hal aneh tapi nyata. Oleh karena itu, pembicaraan yang disampaikan harus menarik, kita dapat meniru yang ada pada rubrik.

2). Membicarakan hal yang lucu

Sesuatu dianggap lucu jika menyimpang dari logika (akal sehat) secara mendadak. Maka untuk dapat melucu seseorang harus menuntun jalan pikiran hadirin kearah pikiran yang sehat, setelah itu secara mendadak disimpangkan, tetapi perlu diingat dalam pembicaraan jangan terlalu banyak humor, jika terlalu

banyak ceramah/ pembicaraan berubah menjadi adegan lawakan.

3). Membicarakan hal yang dominan (menyolok)
Dalil ini dapat kita pergunakan untuk menarik perhatian para pendengar. Caranya jika ingin menekankan hal-hal yang penting, maka pengucapannya harus lebih keras atau mengucapkannya dilambatkan.

4). Membicarakan hal yang sesuai dengan kebutuhan
Pada pokoknya seorang pembicara harus bisa menyinggung hal-hal yang sesuai dengan kebutuhan hadirin. Orang akan segera tertarik perhaatiannya jika ada pembicaraan yang menyangkut kepentingan.

5). Hal yang sekoyong-koyong terjadi
Dalil-dalil ini dapat diterapkan dalam teknik berbica agar menarik perhatian pendengar. Sebagai contoh jika kita memulai berbicara dan para pendengar masih ramai terus, maka pembicara dapat mengetuk meja barang satu atau dua kali. Hal ini jika dilakukan akan menarik perhatian si pendengar.

c). Prinsip keinderaan dalam komunikasi

Pembicaraan akan mudah ditangkap oleh hadirin jika penyampaian berita berita disajikan sedemikian rupa, sehingga pendengaran, penglihatan dan tangan hadirin aktif. Ini semua adalah prinsip utama dari prinsip keinderaan.

Prinsip ini bertumpu pada pendapat seorang sarjana Amerika yang bernama Jonh Dewey ia mengatakan bahwa “belajar” yang baik adalah berbuat (*Learning by doing*). Sebagai contoh jika ingin ceramah tentang Pasar Modal sebaiknya membawa alat-alat peraga yang lengkap.

Dikantor-kantor atau perusahaan pada waktu ini umumnya telah memiliki alat-alat audio-visual. Alat-alat tersebut adalah sebagai berikut:

1). Overhead projector

Yaitu projector yang dapat memantulkan tulisan atau gambar kelayar putih, tulisan atau gambar tadi ditulis di atas kertas plastik. Selain itu hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan overhead projector adalah voltase dari projector tersebut, dan jangan terlalu lama menghidupkannya. (kira-kira 5 menit)

2). F i l m

Alat audio visual yang baik adalah film, karena dengan film tersebut mendekati kejadian yang sesungguhnya, dimana gambar-gambar bergerak seperti aslinya.

Dalam memberikan ceramah dengan film yang penting adalah adanya diskusi yang menyimpulkan setelah film diputar.

3). Tape rekorder

Pembicaraan dapat pula menggunakan tape recorder, tape diputar sebagian, lalu didiskusikan kemudian disimpulkan.

d). Prinsip pengertian di dalam berbicara

Suatu prinsip dalam penyampaian informasi lisan atau penyampaian pembicaraan yang mudah dimengerti oleh pendengar, sehingga mudah dihafal dan mudah tertanam dalam pikiran seseorang. Cara yang terbaik dalam penyampaian prinsip pengertian adalah sebagai berikut:

1) Sebelum menguraikan suatu masalah, uraikan sistematika yang akan dibahas, kemudian baru dibahas per pokok bahasan. Setelah selesai diutarakan ringkasannya, terakhir, simpulkan keseluruhan secara singkat.

2) Uraian pembicaraan sistematis dan logis. Maksudnya, teratur menurut tingkatannya serta dapat diterima akal. Dengan cara ini, pendengar mudah mengerti.

3) Memberikan ungkapan-ungkapan yang kongkrit. Maksudnya, untuk mempermudah cara penyajian dan mempermudah penangkapan pendengar. Misalnya:

- ☑ Memberikan ilustrasi (gambaran dari suatu peristiwa)
- ☑ Membuat suatu perbandingan
- ☑ Memberi contoh
- ☑ Memberi pertanyaan
- ☑ Memberi kesimpulan
- ☑ Prinsip ulangan menghendaki adanya materi penting yang diulang, agar lebih meresap mudah diingat kembali.

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi, Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

1. Persiapan Penyajian Komunikasi Lisan
   a). Persiapan

      1). Pengetahuan

         Seorang pembicara, hendaknya mempersiapkan dan memahami benar materi yang disampaikan.

      2). Sistematika penyaji

         Bahan yang disampaikan hendaknya disusun secara sistematis agar tidak menyimpang dari pokok pembicaraan

      3). Menyediakan alat bantu (media komunikasi)

         Dalam menyampaikan materi, hendaknya dilengkapi media komunikasi, agar lebih menarik minat para hadirin, sehingga lebih berkesan serta lebih mudah ditangkap dan dimengerti. Alat bantu yang perlu dipersiapkan adalah:

         - ☑ Alat-alat tiruan/alat-alat yang menyerupai benda aslinya
         - ☑ Bagan/skema/gambar-gambar
         - ☑ Alat bantu nyata, seperti: Overhead Projector dan Transparansi, Slide, Film dan lain-lain

      4). Tempat

         Dalam menyampaikan informasi, bahan yang disampaikan harus dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan/tempat.

   b). Penyajian

      1). Pendahuluan

         Penjelasan pendahuluan mencakup motivasi, topik secara umum, ruang lingkup dan gambaran tujuan. Maksudnya adalah untuk hal-hal sebagai berikut:

         - ☑ Memberi motivasi yang menarik perhatian
         - ☑ Mengutarakan topik yang akan dibahas secara umum
         - ☑ Menentukan batas ruang lungkup pembicaraan
         - ☑ Mengemukakan maksud dan tujuan pembicaraan

      2). Isi pembicaraan

         Penjelasan isi pembicaraan hendaknya jelas, padat, menarik, dan lancar agar mudah dimengerti. Garis besar pembahasannya telah diutarakan dalam lingkup persiapan penyajian. Isi pembicaraan

tersebut merupakan suatu ceramah yang setiap bagian dijelaskan satu persatu secara berurutan.

3). Penutup Pembicaraan

Pembicaraan yang baik ditutup tepat waktunya. Dalam penutup suatu pembicaraan hendaknya dikemukakan hal-hal sebagai berikut:

- ☑ Penekanan pembicaraan pada bagian yang penting
- ☑ Memberi motivasi kembali kepada hadirin agar timbul semangat untuk menanggapinya
- ☑ Menyampaikan harapan agar semua yang didengar ada manfaatnya
- ☑ Ucapan terima kasih dan minta maaf bila ada kekurangannya

4. Teknik Berbicara yang efektif

Untuk dapat berbicara dengan efektif, ada beberapa teknik berbicara yang harus diperhatikan dan diterapkan dalam berkomunikasi, yaitu:

a). Teknik Pembukaan Pembicaraan

1). Teknik menggunakan data

Teknik memulai suatu pembicaraan hendaknya berdasarkan data yang konkrit (nyata) atau jelas sumber datanya.

2). Teknik anekdot

Teknik ini adalah membuka pembicaraan dengan menggunakan kata-kata yang lucu sehingga dapat membangkitkan gairah hadirin untuk mendengarkannya.

3). Teknik mengajukan pertanyaan

Memulai suatu pembicaraan dapat juga dilakukan dengan teknik mengajukan pertanyaan agar dapat membangkitkan minat pendengar.

4). Teknik mengemukakan kejadian yang aneh

Teknik ini hampir sama dengan teknik anekdot

5). Teknik memulai dengan menyatakan keistimewaan tempat atau keistimewaan suatu kejadian

b). Teknik Pola Penyaji

1) Pola waktu (time order), maksudnya suatu pembicaraan menggunakan urutan waktu.
2) Pola Tempat, maksudnya adalah suatu penyajian yang urutannya menggunakan aturan tempat
3) Pola topik (topik order), maksudnya dalam penyajian suatu topik, kemukakan dahulu pendahuluannya, selanjutnya baru mengemukakan bagian-bagian isinya

c). Gaya Berbicara

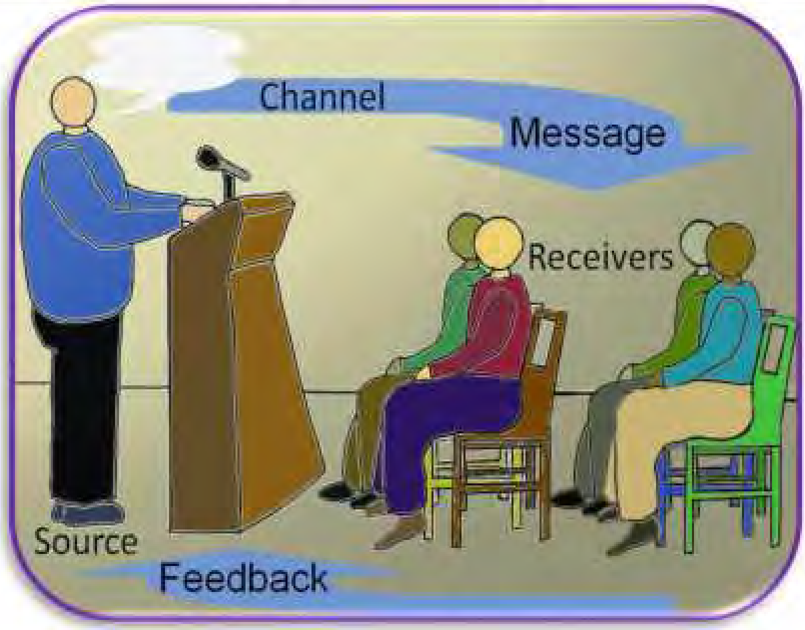
Gaya berbicara adalah cara penampilan diri dalam berbicara. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam gaya berbicara di depan publik meliputi:

1) Pakaian, kalau berbicara di depan orang banyak hendaknya berpakaian rapih.
2) Sikap badan dan cara berdiri, Sikap badan pembicara hendaknya berdiri tegak, bersemangat.
3) Pandangan mata pembicara, pembicara hendaknya memandang para pendengarnya secaramenyeluruh
4) Sikap jiwa pemberani, pembicara hendaknya tegas dan jangan bersikap ragu-ragu
5) Air muka dan tangan, air muka (mimik) dan gerakan tangan (pantomimik) pembicara harus mengikuti isi pembicaraan
6) Suara, dalam berbicara hendaknya digunakan suara yang jelas. Artinya pengucapan kata harus tepat sehingga tidak kabur
7) Tulisan, bila pembicara terpaksa harus menulis di papan tulis, maka tulisannya harus jelas dan cukup besar agar mudah terbaca oleh semua hadirin.

5. Daftar Pengecekan Kecakapan Berbicara

Untuk mengetahui kecakapan dan kemampuan berbicara seseorang di depan orang banyak (publik), diperlukan penilaian dari seorang pengamat.

Kegiatan-kegiatan yang harus dinilai, pada dasarnya terdiri dari urutan penyajian pembicaraan atau dapat menggunakan daftar penilaian kecakapan berbicara seperti yang tertera di bawah ini.



https://www.google.com/search?q=proses+komunikasi&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=KUOnUuajH8GkrQe92oDYCQ&sqi=2&ved=0CCgQsAQ&biw=837&bih=582
(10 Desember 2013, Jam 23.35)

DAFTAR PENILAIAN KECAKAPAN BERBICARA

NO	KEGIATAN YANG DINILAI	SKALA NILAI	
		Ditentukan	Diperoleh
	Pendahuluan (10 %)		
1.	Motivasi	4	
2.	Pengutaraan maksud/tujuan	3	
3.	Pengutaraan lingkup	3	
	Penyajian (57 %)		
1.	Penguasaan materi	7	
2.	Kesesuaian materi dan tingkat pengetahuan	7	
3.	Kelancaran penyaji	7	
4.	Kejelasan uraian	8	

5.	Penggunaan kata/tata bahasa	7	
6.	Tujuan pembicaraan	7	
7.	Penggunaan alat peraga/media	7	
8.	Pembagian waktu	7	
	Penutup (7 %)		
1.	Ringkasan dan kesimpulan	4	
2.	Motivasi kembali	3	
	Gaya berbicara (20 %)		
1.	Pandangan mata	4	
2.	Gerak-gerik air muka dan tangan	4	
3.	Suara dan ucapan	4	
4.	Ketegasan	4	
5.	Semangat	4	
	Tertib Berbicara (6 %)		
1.	Cara berpakaian	3	
2.	Cara berdiri dan sikap badan	3	

Berdasarkan susunan daftar tersebut, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Pendahuluan (10 %)
b) Penyajian (57 %)
c) Penutup (7 %)
d) Gaya berbicara (20 %)
e) Tertib berbicara (6 %)

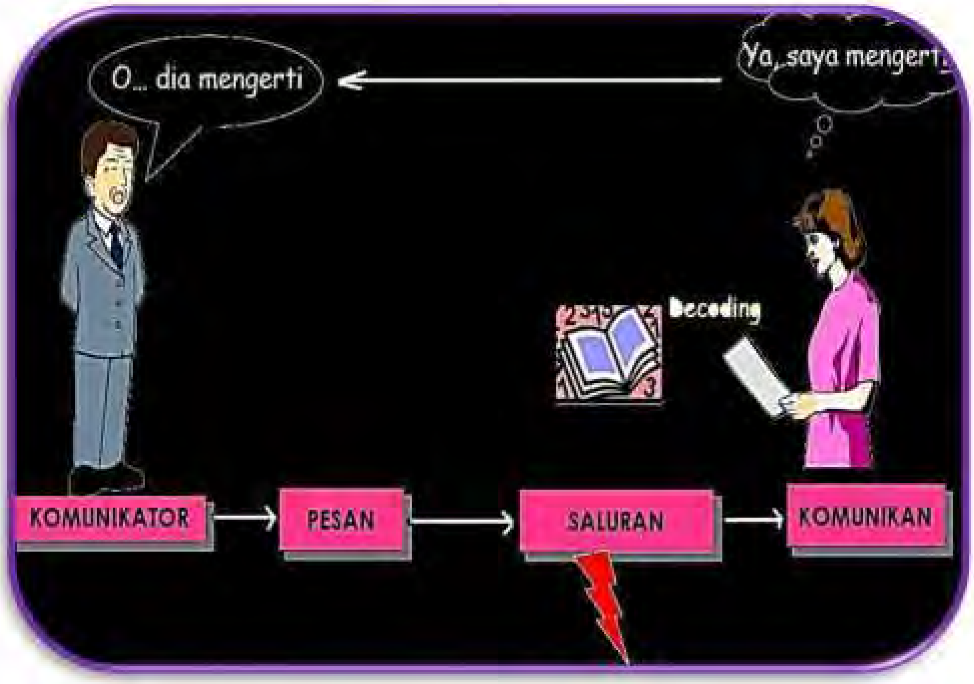
Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi,Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

Perhitungan nilai akhir kecakapan berbicara di depan publik adalah sebagai berikut:

a) Jumlah yang ditentukan = 100
b) Jumlah nilai yang diperoleh = ……..
c) Nilai akhir = $\frac{\text{Nilai yang diperoleh}}{\text{Nilai yang ditentukan}}$ x 100 % = ..

6. Dasar Berkomunikasi Lisan yang Efektif

Dasar komunikasi lisan adalah berbiara dan mendengar sebagai komunikan. Atau sebaliknya, pendengar bisa menjadi pembicara dan pembicara bisa menjadi pendengar. Tujuan berbicara adalah agar pendengar mengerti dan yakin tentang apa yang diucapkan, kemudian dapat memberi tanggapan sehingga pembicaraan dapat lebih hidup.



https://www.google.com/search?q=proses+komunikasi&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=KUOnUuajH8GkrQe92oDYCQ&sqi=2&ved=0CCgQsAQ&bibih=582
(10 Desember 2013, Jam 23.35)

Ucapan kata-kata dalam kalimat dengan suara yang jelas dan nada yang enak didengar. Suara yang terlalu lemah maupun yang terlalu keras akan mengganggu pembicaraan terutama bagi pihak pendengar. Dalam suatu pertemuan, seperti tukar pendapat pada rapat, seminar, kongres, dan lain-lain, setiap peserta hendaknya ikut aktif dalam pembicaraan dan janganlah memborong pembicaraan sehingga ada yang tidak kebagian bicara karena tidak cukup waktu. Rahasia pandai bercakap-cakap adalah pandai berbicara, pandai bertanya, dan pandai mendengar.

Pada umumnya, orang lebih seneng berbicara, dari pada mendengarkan pembicaraan orang lain. Keterampilan mendengarkan pembicaraan orang lain merupakan suatu seni tersendiri. Orang lain yang sedang berbicara hendaklah didengarkan dengan cermat dan

KORESPONDENSI 1

seksama, disaring, lalu dipilih, dan ditarik kesimpulan tentang pokok masalah yang dibicarakan.

Seorang yang pandai mendengarkan pembicaraan orang lain disebut pendengar yang baik. Praktek komunikasi lisan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

a) Komunikasi antar perorangan, yaitu praktek berbicara perorangan, baik secara resmi (formal) maupun yang tidak resmi (informal).
b) Komunikasi kelompok, yaitu praktek penyampaian dalam kelompok, misalnya diskusi, seminar, kongres, ceramah, berpidato, dan lain-lain.
c) Komunikasi masa, yaitu hubungan masyarakat yang menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam bidang dan jajaran masing-masing, misalnya kampanye, rapat akbar, dan lain-lain.

d. Rangkuman

1) Faktor yang paling utama dalam berkomunikasi lisan adalah suara dan faktor bunyi.

2) Pengertian prinsip berbicara adalah suatu asas yang perlu dipahami untuk dapat berbicara menarik dan jelas untuk mencapai tujuan.

3) Macam-macam prinsip berbicara adalah sebagai berikut:
   - ☑ Prinsip motivasi
   - ☑ Prinsip perhatian
   - ☑ Prinsip keinderaan
   - ☑ Prinsip pengertian
   - ☑ Prinsip ulangan

4) Persiapan dalam komunikasi lisan terdiri dari pengetahuan, sistematika pengetahuan, dan penyedian alat bantu.

5) Penyajian dalam komunikasi terdiri dari pendahuluan, isi pembicaraan dan penutup pembicaraan

6) Teknik berbicara yang efektif terdiri dari teknik pembukaan, teknik pola penyajian, dan gaya berbicara.

7) Dasar komunikasi lisan adalah berbicara dan mendengar

8) Tujuan berbicara adalah agar pendengar mengerti tentang apa yang diucapkan, kemudian cepat memberi tanggapan.

e. Tugas

1. Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang alat ucap. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.
2. Anda buat kelompok, diskusikan tentang komunikasi interpersonal dengan tema yang menarik, yang berhubungan dengan pekerjaan kantor

f. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1. Faktor yang paling utama dalam komunikasi lisan adalah……

   a. abjad
   b. suara dan bunyi
   c. getaran
   d. kata-kata
   e. angka-angka

2. Tinggi rendahnya suara disebut……

   a. Pita suara
   b. getaran
   c. bunyi
   d. nada
   e. suara

3. Suara dari huruf hidup adalah……

   a. E, d, n, m
   b. J, e, s, k
   c. Ng, ny, nk, ex. di
   d. B, c, g, o, p
   e. A, I, u, e, o

4. Besar kecilnya suara disebut……

   a. bunyi
   b. volume
   c. konsonan
   d. nada
   e. vokal

5. Cacat vokal antara lain adalah……

   a. serak
   b. nada
   c. bunyi
   d. merdu
   e. getaran

6. Prinsip berbicara yang dapat memberikan dorongan untuk membangkitkan minat seseorang pendengar adalah……

   a. Prinsip motivasi
   b. Prinsip keindraan
   c. Prinsip ulangan
   d. Prinsip perhatian
   e. Prinsip pengertian

7. Teknik membuka pembicaraan dengan menggunakan kata-kata yang lucu adalah……

   a. Teknik penggunaan data
   b. Teknik mengajukan pertanyaan
   c. Teknik bertanya
   d. Teknik anekdot
   e. Teknik mengemukakan kejadian yang aneh

8. Cara penampilan diri dalam berbicara disebut….

   a. Gaya berbicara
   b. Isi pembicaraan
   c. Memberi kesimpulan
   d. Teknik berbicara
   e. Memberikan ilusstrasi

9. Alat bantu yang menyerupai benda aslinya adalah…

   a. Bagan
   b. Alat-alat tiruan
   c. Overhead projector
   d. Skema
   e. Slide

10. Alat bantu, yang merupakan benda nyata adalah.

    a. Bunga plastik
    b. Slide
    c. Gambar-gambar
    d. Buah tiruan
    e. Contoh bagan

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1. Sebutkan dan jelaskan faktor yang paling utama dalam berkomunikasi lisan!
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………

2. Prinsip motivasi adalah dorongan untuk membangkitkan minat terhadap seseorang atau para pendengar. Sebutkan cara berbicara efektif dalam prinsip motivasi?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………

3. Jelaskan prinsip pengertian dalam penyampaian komunikasi lisan?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………

4. Isi pembicaraan hendaknya jelas, padat, menarik dan lancar, agar mudah dimengerti. Buatlah contoh pembicaraan yang memenuhi syarat-syarat tersebut?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………

5. Buatlah tema menarik yang berhubungan dengan komunikasi massa?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………

☑ Kunci jawaban

1) b
2) d
3) e
4) b
5) a
6) a
7) d
8) a
9) c
10) a



f. Lembar kerja

Jenis dan prinsip-prinsip komunikasi

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat -alat yang dibutuhkan.

   ☑ alat tulis (spidol, kertas)

   ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   ☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

   a. Siapkan beberapa gambar/foto seseorang sedang melakukan komunikasi
   b. Masing-masing kelompok diberikan 4 gambar/foto
   c. Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto yang telah disediakan
   d. Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan tentang jenis komunikasi
   e. Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 5: Etika dan Kepribadian

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi etika dan kepribadian, peserta didik dapat:

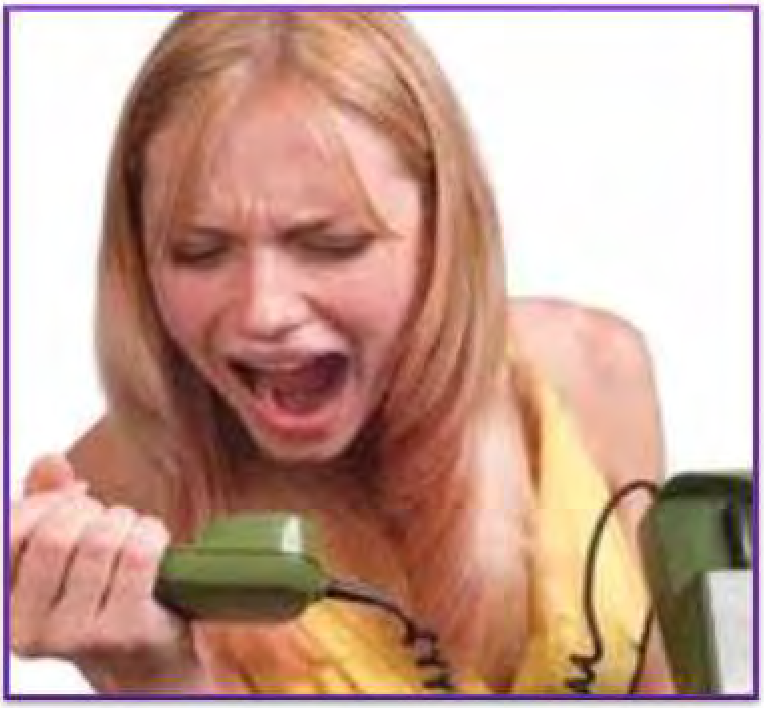
1. Menjelaskan pengertian etika dengan benar
2. Memahami Moral Pegawai pada umumnya.
3. Menjelaskan pengertian kepribadian dengan benar.

b. Uraian Materi

1. Pengertian Etika

Etika sosial adalah cabang etika, maka perlu dijelaskan apa yang dimaksud dengan etika. Hubungan etika dengan moralitas erat dan hubungan itulah yang menjadi titik tolak penjelasan. Etika perlu dibedakan dengan moralitas

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang pesan foto/gambar tersebut dan diskusikan



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+bertelepon&oq=gambar+bertelepon&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.20)

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan pesan apa yang dibawa dari gambar tersebut dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

2. Moralitas

Ajaran moral memuat pandangan tentang nilai-nilai dan norma-norma moral yang terdapat di antara sekelompok manusia. Dengan nilai moral dimaksud suatu kebaikan manusia sebagaimana manusia. Norma moral adalah aturan tentang bagaimana harus hidup supaya menjadi baik sebagai manusia.

Perbedaan antara moral dan kebaikan pada umumnya ialah bahwa yang pertama merupakan kebaikan manusia, sedangkan yang kedua merupakan kebaikan manusia dilihat dari salah satu segi saja (misalnya sebagai dosen ataupun sebagai olahragawan). Maka norma-norma moral memiliki bobot yang istimewa kalau dibandingkan dengan norma-norma lainnya. Norma-norma mengukur tindakan seseorang dengan kebaikan sebagai manusia. Jadi, dengan kata lain dapat dinyatakan: Apakah orang itu baik?

Manakah sumber pelbagai moralitas yang terdapat dalam masyarakat? Moralitas dapat berasal dari suatu atau beberapa dari tiga sumber berikut: teradisi atau adat, agama, atau sebuah ideologi.

3. Etika dan moralitas

Etika bukan sumber tambahan moralitas melainkan merupakan filsafat yang merefleksikan ajaran-ajaran moral. Pemikiran filsafat mempunyai lima ciri khas bersifat rasional, kritis, berdasarkan sistematika, dan normatif.

Rasional berarti medasarkan diri pada nalar, pada argumentasi untuk dipersoalkan tanpa kekecualiaan. Kritis bahwa filsafat ingin mengerti sebuah masalah sampai keakar-akarnya, tidak puas dengan pengertian yang dangkal.

Sistem adalah ciri khas pemikiran ilmiah pemeriksaan, rasional, kritis dan mendasar, diadakan langkah demi langkah, secara teratur. Normatif berarti tidak sekedar melaporan pandangan-pandangan moral yang seharusnya. Maka dengan etika di sini dimaksudkan filsafat moral, atau pemikiran rasional, kritis dan sistematis tentang ajaran-ajaran moral. Etika mau mengerti mengapa kita harus mengikuti moralitas tertentu, atau bagaimana kita mengambil sikap yang bertanggung jawab berhadapan dengan pelbagai moralitas.

4. Fungsi etika

Untuk tujuan apa etika itu diperlukan? Etika tidak langsung membuat kita menjadi manusia yang lebih baik, itu tugas ajaran moral, etika merupakan sarana untuk memperoleh orientasi kritis berhadapan dengan pelbagai moralitas yang membingungkan. Etika menimbulkan suatu ketrampilan intelektual, yaitu ketrampilan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis.

Untuk apa manusia memerlukan orientasi etis itu? Untuk mengambil sikap yang wajar dalam suasana pluralisme moral yang merupakan ciri khas zaman kita sekarang. Ada tiga alasan mengapa pluralisme moral semakin mencolok, yaitu:

1) Pandangan-pandangan moral yang berbeda-beda karena orang-rang dari suku, daerah budaya dan agama yang berbeda-beda hidup berdampingan dalam satu masyarakat dan negara.

2) Modernisasi membawa perubahan besar dalam struktur kebutuhan dan nilai masyarakat yang akibatnya menantang pandangan-pandangan moral tradisional.

3) Pelbagai ideologi menawarakan diri sebagai penuntun kehidupan, masing-masing dengan ajarannya sendiri bagaimana manusia harus hidup.

5. Etika dan Agama

Apakah bukan agamalah yang paling tepat untuk memberikan orientasi moral itu? Memang, etika tidak dapat menggantikan agama. Orang yang percaya menemukan orientasi dasar kehidupan dalam agamnya. Akan tetapi agama sendiri memerlukan keterampilan etika agar dapat memberikan orientasi dan bukan sekedar indroktinasi (dari kata latin *Indroctrinare*: memasukkan suatu ajaran, adalah suatu cara mengajar dimana orang disuruh

menelan saja apa yang diajarkan tanpa boleh berpikir sendiri). Hal ini dikarenakan empat alasan, yaitu:

1) Orang mengharapkan agar ajaran agamnya rasional. Ia tidak puas mendengar bahwa Tuhan memerintahkan sesuatu, ia juga ingin mengerti mengapa Tuhan memerintahkannya. Etika dapat membantu dalam penggali rasionalitas moralitas agama.

2) Seringkali ajaran moral yang termuat dalam wahyu mengijinkan interprestasi-interprestasi yang saling berbeda dan bahkan bertentangan.

3) Bagaimana agama-agama harus bersikap terhadap masalah-masalah dalam wahyu mereka (misalnya masalah bayi tabung)? Etika dapat membantu untuk menerapkan ajaran moral agama itu pada masalah moral baru tersebut.

4) Perbedaan antara etika dan ajaran moral agama ialah bahwa etika mendasarkan diri pada argumentasi rasional. Oleh karena itu ajaran moral agama hanya terbuka pada mereka yang mengakui wahyunya. Mengingat setiap agama mempunyai wahyunya sendiri, ajaran moral agama tidak memungkinkan sebuah dialog moral antar agama. Padahal dialog itu sangat penting dalam rangka pembangunan suatu masyarakat yang adil dan makmur. Etika karena tidak berdasarkan wahyu, melainkan semata-mata berdasarkan pertimbangan nalar yang terbuka bagi setiap orang dari semua agama dan pandangan dunia. Dengan demikian Etika dapat merintis kerjasama antara mereka dalam usaha pembangunan masyarakat.

6. Etika dan Ilmu-ilmu Sosial

Perbedaan antara etika dan ilmu-ilmu sosial terletak dalam metode yang dipakai berhadapan dengan moralitas. Ilmu-ilmu sosial terutama anthropology budaya, sosiologi dan psikologi, menganalisis moralitas pelbagai kelompok dan masyarakat.

Perbedaan antara norma-norma moral mereka; Fungsi pandangan moral-noral dalam kehidupan masyarakat; Hubungan antara perubahan-perubahan dalam masyarakat dan pandangan moral; Hubungan antara pandangan moral dan kepentingan golongan; Hubungan antara sikap moral seseorang dengan struktur kejiwaannya, dengan kepercayaan penerimaan diri sendiri, hubungan antara moralitas dan perangkat instinctual manusia.

Dengan demikian ilmu-ilmu itu menghasilkan pengertian mendalam tentang seluk beluk masalah moralitas. Pendekatan ini disebut deskriptif (dari kata Latin *Describere*, menggambarkan),

karena menggambarkan moralitas dalam masyarakat sebanyak mungkin.

Sedangkan etika mempertanyakan tepat tidaknya pelbagai ajaran moral secara kritis. Perbedaan ini disebut *normative* (dari kata latin norma, ukuran) karena mempersoalkan moralitas yang seharusnya.

7. Pengantar Etika Sosial

Dalam pengantar ini dibahas tempat etika sosial dalam etika, bagian-bagian pokok etika sosial dan untuk apa etika sosial dikembangkan. Di bawah ini akan diuraikan Sistimatika Etika secara lebih rinci lagi.

Sebagaimana terlihat dari sub tema di bawah, etika dibagi ke dalam etika umum dan etika khusus. Etika umum membahas prinsip-prinsip moral dasar. Sedangkan Etika khusus menerapkan prinsip-prinsip dasar itu pada masing-masing bidang kehidupan manusia. Pertanyaan dasar etika khusus adalah: bagaimana saya harus bertindak dalam bidang yang bersangkutan atau bagaimana bidang ini perlu ditata agar menunjang kbaikan manusia sebagai manusia?

Etika khusus dibagi menjadi etika individual membuat kewajiban manusia terhadap diri sendiri dan etika sosial, yang merupakan bagian terbesar dari etika khusus. Etika sosial membicarakan tentang kewajiban manusia sebagai anggota umat manusia. Perlu diperhaatikan bahwa etika individual dan etika sosial tidak dapat dipisahkan satu sama lain dengan tajam, karaena kewajiban manusia terhadap diri sendiri dan sebagi anggota umat manusia saling berkaitan.

8. Tinjauan Etika Sosial

Etika sosial menyangkut hubungan manusia dengan manusia baik secara langsung maupun dalam bentuk kelembagaan (keluarga, masyarakat, Negara), sikap kritis terhadap pandangan-pandangan dunia dan ideologi-ideologi maupun tanggung jawab umat manusia terhadap lingkungan hidup. Oleh karena waktu yang tersedia untuk etika sosial terbatas, pembahasan dibatasi pada bidang-bidang yang sekaran ini paling actual, sebagaimana terlihat dari bagan berikut:

9. Fungsi Etika Sosial

Etika sosial mau membuat kita menjadi sadar akan tanggung jawab kita sebagai manusia dalam kehidupan bersama menurut dimensinya seperti disebut diatas.

Sikap kita dalam semua dimensi itu tidak boleh hanya ditentukan oleh pertimbangan untung rugi diri sendiri, oleh keperluan masyarakat terhadap pembangunann, oleh kebanggan nasional, oleh keinginan untuk memenangkan kelompok sendiri, oleh dogma-dogma ideology, melainkan harus ditentukan sesuai dengan maratabat dan tanggung jawab manusia sebagai manusia.

Apa yang dimaksud dengan itu dan bagaimana tuntutan itu diterjemahkan kedalam prinsip-prinsip moral adalah tugas Etika Sosial.

10. Etika Kepegawaian

Masyarakat kantor merupakan kelompok pegawai/karyawan yang masing-masing melakukan pekerjaan dalam suatu sistem kerja. Tiap pegawai menduduki jabatan tertentu. Jabatan diterima akibat diberikan wewenang yang menimbulkan tanggung jawab hingga mengakibatkan keharusan menjalankan kewajiban. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut pegawai harus melaksanakan pekerjaan melalui penyelesaian tugas secara teratur, terarah dan terencana.

Hak dan kewajiban antara pegawai dan majikan/pimpinan menerapkan tingkah laku dalam pekerjaan sehingga menimbulkan peningkatan moral, semangat kerja, yang akhirnya akan berakibat peningkatan produksi, keuntungan dan akhirnya membawa kesejahteraan masyarakat kantor tersebut.

Ikatan kerja antara pegawai dan majikan atau badan usaha terjadi ketika kedua belah pihak menyetujui syarat-syarat kerja. Hubungan kerja kedua belah pihak dilukiskan dalam wujud surat perjanjian kontrak kerja. Dahulu kala perjanjian terjadi karena terpaksa. Ingat aakan istilah kuli kontrak, kerja rodi dan romusa pada masa penjajahan Hindia Belanda dan Jepang. Kini ikatan kerja yang diwujudkan dalam perjanjian kerja antara majikan dan pegawai/karyawan atau buruh bersifat bebas, memilki persamaan hak sebagai manusia yang sama derajat kemanusiaan.

Dengan ditandatangani ikatan kerja, pegawai mulai memasuki lingkungan masyarakat kerja atau masyarakat lain. Dan dengan demikian, maka seluruh tata aturan, kebiasaan adat istiadat kantor harus dikuti. Dalam ikatan kerja tersebut dilukiskan hak dan kewajiban, pekerjaan dan tugas yang harus dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawab harus dipangkunya.

Tiga masalah pokok yang terjadi di dalam masyarakat kantor meliputi masalah pemilihan pegawai, pelaksanaan ikatan kerja. Semenjak seseorang dipilih menjadi pegawai setelah memenuhi syarat-syarat ditetapkan oleh majikan atau badan usaha dan diterima sebagai pegawai maka sejak itu telah terjadi ikatan kerja

antara majikan dan pegawai. Ikatan kerja dikukuhkan menjadi perjanjian yang berisi antara lain pegawai/buruh meningkatkan diri bekerja juga meningkatkan diri pula untuk memberi imbalan yang layak sesuai dengan peraturan.

Timbulnya hak dan kewajiban majikan dan pegawai setelah terjadi ikatan kerja berakibat timbum perlu prilaku dan sikap dalam bentuk melakukan pekerjaan, tugas secara teratur antara majikan dan buruh. Ini pula menimbulkan perilaku etika, dan agar kedua belah pihak saling melaksanakan etika masyarakat kantor sebaik-baiknya dicantumkan diharuskan bersikap dengan baik dan dirumuskan dalam moral etika kepegawai yang akan menjadi dasar tingkah laku etika dan diuraikan selanjutnya di bawah ini.

a. Moral Pegawai Pada Umumnya

Seperti dikemukan dalam pembahasan masalah moral, bahwa moral adalah adat kebiasaan yang mejadi pedoman bertingkah laku dilingkungan masyarakat tertentu.

Apabila setiap warga masyarakat bertingkah laku secara baik dan masalah itu menjadi darah daging baginya, maka dimasyarakat akan tercipta situasi tertib dan teratur, aman dan sentosa. Hal ini akan menjadi salah satu penunjang kesejahteraan bagi seluruh warga masyarakat. Oleh sebab itu kebiasaan yang baik dalam bertingkah laku dan bersikap bagi warga masyarakat menjadi cermin adat kebiasaan masyarakat tersebut.

Kembali permasalahan tentang moral pegawai/etika kepegawaian itu untuk menjawab pertanyaa itu, dirumuskan demikian; moral/etika pegawai adalah adat kebiasaan bertingkah laku dan bersikap yang baik sesuai dengan kaidah kesopanan yang berlaku dimasyarakat tertentu. Ada kebiasaan itu harus dilaksanakan oleh seluruh warga masyarakat pegawai dalam dinas maupun diluar dinas.

Dilingkungan kepegawaian dikenal istilah moral pegawai suatu tuntutan agar pegawai senantiasa menjalankan tugas pekerjaannya dengan mewujudkan semangat tinggi dan etika yang luhur. Perwujudan moral yang tinggi dalam bekerja tersebut dikiaskan dengan semboyan "*sepi ing pamrih, rame ing gawe*". Moral pegawai yang tinggi (*high moral*) berarti semangat tinggi dalam melaksanakan tugas pekerjaan dengan tanggung jawab besar terhadap dirinya sendiri, keluar, masyarakat dan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Moral pegawai yang tinggi/semangat melakukan tugas pekerjaan dengan mengutamakan kepentingan orang banyak dan mengesampingkan kepentingan pribadi atau mementingkan tugas

yang dibebankan kepadanya hendaknya menjadi dasar perilaku pegawai. Namun demikian perilaku pegawai banyak dipengaruhi oleh ketentuan, norma/kaidah, ketentuan yang diatur dalam agama, kebiasaan, adat istiadat dan peraturan-peraturan.

Moral/etika pegawai atau tingkah laku, sikap pegawai hendaklah mendasarkan kaidah yang berlaku dikalangan masyarakat kantor dan masyarakat pada umumnya. Moral dan etika yang paling utama adalah mengabdi kepentingan orang banyak dan Negara untuk itu tersedia norma-norma, ketentuan dan peraturan yang menjadi pedoman dan bertindak, bertingkah laku dan bersikap jajaran pegawai yang mengikat dalam suatu masyarakat kantor.

Sebagai pedoman umum untuk bertingkah laku, bersikap dan bertindak dalam menjalankan tugas pekerjaan bagi pegawai baik swasta maupun negeri dan Anggota ABRI terikat akan pedoman etika yang digariskan dalam Pancasila dan UUD 45. Peraturan Perundang-undangan dan peraturan yang dikeluarkan oleh kantor masing-masing serta norma-norma adat kebiasaan yang baik yanberlaku dilingkungan kantor maupun masyarakat pada umumnya. Diantara norma dan etika pegawai yang harus dilakukan antara lain seperti berikut:

a) Melakuan tugas sesuai dengan jabatannya dengan penuh dedikasi dan keinsyafannya dan semangat tinggi untuk kepentingan perusahaan, masyarakat (kesejahteraan rakyat pada umumnya), tanpa meninggalkan kepentingan keluarga dan diri pribadi.
b) Melakukan tindak tanduk, perilaku dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang dipangkunya baik di dalam maupun diluar dinas.
c) Taat dan setia pada jabatan yang dipangkunya, penuh kepercayaan untuk tetap menjaga nama baik perusahaan baik dan Negara tempat pegawai menjadi anggota warga Negara.
d) Mendukung dan membela ideologi Negara Pancasila, UUD 45, kebijaksanaan yang sah dari pemerintah.

Pelaksanaan perwujudan etika pegawai dalam realita perilaku dan sikap etika biasanya dilukiskan dalam bentuk sumpah pegawai sebelum memangku jabatan ditambah dengan ikrar keseetian melaksanakan kode etik profesi sebaik-baiknya.

Di bawah ini akan diberikan contoh etika pegawai yang harus diwujudkan dalam tingkah laku etika antara lain sebagai berikut:

a) Pegawai harus melakukan pemberitahuan kalau tidak masuk kerja.
b) Pegawai harus menjaga, mempertahankan dan membela keamanan dan rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.
c) Pegawai harus meminta izin kalau melakukan pekerjaan tambahan di luar jam kerja.

d) Pegawai sebaiknya tidak menerima hadiah yang berhubungan dengan jasa kepegawaian yang diberikan olehnya secara berlebih-lebihan kecuali dalam batas wajar sesuai dengan adat kebiasaan masyarakat.
e) Harus berlaku rajin, taat, setia dan sopan dalam melakukan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
f) Harus berkelakuan baik
g) Sebaiknya tidak membentuk kelompok klik
h) Sebaiknya menghindari pemogokan

Masih banyak contoh-contoh lain yang harus menjadi pedoman yang harus dilaksanakan sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masing-masing kantor dan sejumlah kewajiban pegawai menjadi pedoman bertingkah laku ketika melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan jabatannya.

b. Pengertian Kepribadian

Dalam bahasa Inggris istilah kepribadian adalah *personality*. Istilah ini berasal dari kata bahasa latin *persona*, yang berarti topeng, perlengkapan yang selalu dipakai dalam pentas drama-drama Yunani kuno. Istilah ini kemudian diadopsi oleh orang-orang Roma dan mendapatkan konotasi baru "sebagaimana seseorang nampak dihadapan orang lain". Konotasi seperti ini seolah-olah menunjukkan bahwa kepribadian bukanlah diri orang tersebut yang sebenarnya. Sebagai suatu bidang studi empiris, konotasi itu sudah banyak berubah.

Para psikologi dan filsafat nampaknya mulai sepakat, bahwa manifestasi kepribadian dapat dilihat dari:
a) Kenyataan yang bersifat biologis
b) Kenyataan pisikologi
c) Kenyataan sosial
Ketiga kenyataan ini mengubah menjadi satu kesatuan yang disebut kepribadian.

Pandangan seperti di atas tidak jauh dengan yang pernah dinyatakan oleh seorang pisikologi terkemuka Gardon W. Allport (1897-1967): Kepribadian adalah organisasi dinamis dari sistem-sistem psikologi dalam diri individu yang menentukan penyesuaian yang unik terhadap lingkungan.

Kata dinamis menunjukkan bahwa kepribadian bias berubah-ubah, dan antara berbagai komponen kepribadian yang erat. Hubungan-hubungan yang terorganisasi sedemikian rupa sehingga secara bersama-sama mempengaruhi perilaku dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Samsir Rambe, B.Sc., Drs. Wahyu Lay, Etika Komunikasi, Penerbit, Angkasa, Bandung, 1999

c. Rangkuman

1) Etika bukan sumber tambahan moralitas melainkan merupakan filsafat yang merefleksikan ajaran-ajaran moral. Pemikiran filsafat mempunyai lima ciri khas bersifat rasional, kritis, berdasarkan sistematika dan normatif.

2) Etika Umum membahas prinsip-prinsip moral dasar. Sedangkan Etika Khusus menerapkan prinsip-prinsip dasar itu pada masing-masing bidang kehidupan manusia.

3) Pelaksanaan perwujudan etika pegawai dalam realita perilaku dan sikap etika biasanya dilukiskan dalm bentuk sumpah pegawai sebelum memangku jabatan ditambah dengan ikrar keseetian melaksanakan kode etik propesi sebaik-baiknya.

4) Para psikolog dan filsafat nampaknya mulai sepakat, bahwa manifestasi kepribadian dapat dilihat dari:
   a) Kenyataan yang bersifat biologis
   b) Kenyataan pisikologi
   c) Kenyataan sosial

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang etika kepribadian yang ada dikantor dan yang ada dimasyarakat. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.

2) Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dan berikan kesimpulan

e. Tes Formatif

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1. Apakah yang dimaksud dengan kepribadian?
   ....
   ....
   ....
   ....

2. Sebutkan dan uraikan faktor-faktor yang membentuk kepribadian seseorang?
   ....
   ....
   ....
   ....

3. Jelaskan perbedaan etika dan moralitas?
   ....
   ....
   ....
   ....

4. Apakah fungsi etika dalam kehidupan sehari-hari?
   ....
   ....
   ....
   ....

5. Sebutkan moral pegawai pada umumnya?
   ....
   ....
   ....
   ....

f. Lembar kerja

Etika dan Kepribadian

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.
   - ☑ alat tulis (spidol, kertas, lem)
   - ☑ komputer/internet
   - ☑ gunting
   - ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan
   - ☑ Gambar/foto
   - ☑ Majalah

3. Langkah Kerja
   a) Siapkan beberapa gambar/foto, artikel tentang etika kepribadian
   b) Masing-masing kelompok membuat kliping
   c) Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto yang telah disediakan
   d) Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan tentang etika kepribadian
   e) Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 6: Konsep Etiket Kantor

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi Konsep Etiket kantor, peserta didik dapat:

1) Memahami, menerapkan konsep-konsep etiket kantor yang berlaku bagi lingkungan kantor dan mengkomunikasikan
2) Menyebutkan garis-garis besar etiket kantor dengan benar.
3) Memahami tata krama di lingkungan kantor
4) Memahami, menerapkan dan mengkomunikasikan masalah peranan disiplin kantor.

b. Uraian Materi

1. Konsep-konsep Lingkungan Etiket Kantor

Setiap badan usaha perkantoran tersedianya *Tool of management*, yakni man, money, material, machine, method, moral dan market. Ketujuh elemen manajemen tersebut akan menjadi kurang berarti kalau elemen utama "*manusia/man*" teledor dan kurang cermat dalam melaksanakan proses manajemen melalui komunikasi secara efektif.

Pegawai, ketika melakukan kontak komunikasi dengan sesama rekan, pimpinan, bawahan masyarakat kantor atau masyarakat membutuhkan berkomunikasi dengan memanfaatkan teknik dan media komunikasi yang tersedia dikantor. Yang tidak kalah penting dalam komunikasi adalah penerapan etika dan etiket/sopan santun pergaulan yang sesuai dengan situasi tatkala pegawai melaksanakan komunikasi baik dengn anggota dan masyarakat kantor khususnya dan masyaakat pada umumnya

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang pesan gambar terhadap 2 karyawan tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan di diskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan pesan apa yang dibawa dari gambar tersebut dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.



Gambar 1, dari buku , Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

Dapat ditambahkan bahwa, ketujuh atau tujuh M tersebut akan bertambah efektif, kalau pegawai bertindak dan melaksanakan pekerjaannya dengan menerapkan pula pola etika dengan mewujudlkan dalam tindakan nyata berupa prilaku etiket pergaulan/komunikasi di kalangan relasi-relasi dan rekan - rekannya.

Etika merupakan bahan bakar dari ketujuh elemen manajemen dan etiket pergaulan merupakan minyak pelumas kelancaran dan keberhasilan realisasi tujuan manajemen secara tuntas. Dengan perkataan lain etika dan etiket juga berfungsi sebagai pelengkap yang berguna untuk mewujudkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas manajemen. Khususnya dibidang praktek komunikasi.

Untuk menyelesaikan permasalahan manajemen hinga tuntas diperlukan pemanfaatan keampuhan berkomunikasi, baik komunikasi formal, informal, langsung tak langsung, vertikal dan horizontal. Sekalipun demikian komunikasi masih memerlukan dukungan dana dan sarana komunikasi dan ditunjang dengan etika dan etiket yang sesuai dengan ketika interaksi komunikasi dilaksanakan dikalangan masyarakat kantor dan masyarakat umumnya, agar mencapai hasil maksimal.

2. Garis Besar Etiket Kantor

a) Etiket Berbicara

Melakukan pembicaraan antar pegawai diruangan tempat bekerja ialah cara efektif untuk menyelesaikan pekerjaan kantor. Bahkan pegawai wajib melakukan pendekatan, konsultasi dengan sesame rekan dan membicarakan tentang masalah yang berhubungan dengan masalah yang terjadi di kantor dan mencari jalan penyelesaiannya. Peranan pembicaraan informal tidak kecil manfaatnya dalam penyelesaian masalah kantor. Oleh karena itu pegawai perlu memanfaatkan pembicaraan antara rekan dengan seefektif mungkin.

Sekalipun demikian besar peranan pembicaraan, kontak pribadi/pendekatan informal yang harus dilakukan di ruangan tempat bekerja, haruslah senantiasa mengingat, bahwa ruangan tempat bekerja adalah tempat untuk bekerja, bukan untuk tempat ajang dialog berkepanjangan.

Oleh karena itu berbicaralah seperlunya, gunakan Bahasa Indonesia yang benar dan baik, hindarilah berbicara dengan berbisik, dan yang sama sekali harus dihindari adalah menggunakan ruangan tempat bekerja untuk mengobrol yang tidak berhubungan dengan pekerjaan yang dihadapi. Kalau terpaksa akan melakukan pembicaraan diruangan kantor tempat bekerja lebih bijaksana, kalau melakukan pembicaraan diruangan tamu khusus untuk itu.

Pada waktu istirahat anda diperkenankan melakukan pembicaraan, mengobrol, membuat joke/lelucon yang segar. Setelah selesai istirahat mulai kembali kerja dan hentikan pembicaraan, segera kembali bekerja.

b) Etiket Merokok

Merasakan kenikmatan adalah hak setiap orang. Merokok adalah merasakan kenikmatan bagi mereka yang telah merasakan nikmatnya rokok. Merokok sambil bekerja merupakan kebiaasaan yang kurang terpuji. Namun demikian masih banyak yang bekerja sambil merokok dan tempat abu rokok yang dimeja kerjanya bertumpuk dengan punting rokok, artinya bekerja harus merokok maka pegawai yang berlaku demikian sudah kecanduan atau lebih dari itu sudah kena penyakit, yakni penyakit merokok. Merokok yang dilakukan pada saat yang tepat akan menunjukkan kepribadian yang menarik, apalagi tidak merokok sama sekali adalah lebih gentle/menarik. Kebiasaan tidak merokok dapat dilatih sejak kecil dan dibina dengan suatu keyakinan bahwa tanpa mengisap rokokpun tak mengurangi martabat dirinya.

Terlepas pegawai yang merokok atau tidak, meja tempat bekerja hendaklah bebas dari abu dan punting rokok. Kurang sedap raasanya meja kerja dipenuhi punting rokok atau asbak dengan penuh rokok tersaji didepannya.

Ruangan bekerja adalah bukan ruangan untuk merokok. Lebih baik tidak merokok di ruangan bekerja dan kalau ingin merokok keluarlah ketempat tertentu untuk mengisap merokok, lebih-lebih untuk ruangan tempat bekerja tidak ada pentilasi udara atau ber AC, jangan sekali-kali merokok.

c) Etiket Minum

Minum sangat berguna sebagai penambahan energi, tubuh tidak boleh kekurangan air, kalau ingin mempertahankan kesehatan. Pegawai yang duduk seharian di kantor memerlukan kadar air secukupnya dalam tubuh. Kekurangan air dalam tubuh akan berakibat mudah terserang penyakit kencing batu, ginjal, lever, dan lain-lain.

Sangat dianjurkan pegawai mengatur diri untuk memperoleh air yang cukup di tubuhnya dengan minum secara teratur. Karena itu di meja perlu ada segelas air minum, namun alangkah baiknya tempat minum disediakan ditempat lain dan pegawai yang akan minum mengambil sendiri dan minum yang telah disediakan tidak dimeja kerja.

Meja kerja yang bebas dari gelas air minum, asbak, abu rokok dan punting rokok akan member kesan benar-benar meja untuk kerja serta akan menimbulkan kesan yang anggun.

d) Etiket Makan

Cukup makan, minum dan istirahat bagi seseorang yang bekerja keras adalah syaat tetap untuk mempertahankan kesehatan. Dengan kesehatan yang prima, seseorang akan dapat menjalankan tugas sehari-hari dengan sebaik-baiknya.

Pegawai kantor pun harus menjaga kesehatannya tetap prima dan tetap fit setiap hari. Cara mempertahankan kesehatan antara lain dengan memperhatikan makn, minum dan istirahat secukupnya sesuai dengan aturan kesehatan. Sekalipun demikian, makan dimeja kerja pada saat bekerja bukanlah tindakan yang terpuji. Seperti halnya minum, sebaiknya makannya pun tidak perlu dilakukan di meja kerja, tetapi dilakukan di tempat khusus atau di kantin.

Kebiasan makan, minum dan merokok diruangan tempat kerja, pada saat jam kerja sebaiknya ditinggalkan dan ditiadakan, sehingga ruangan tempat kerja benar-benar merupakan tempaat bekerja yang berfungsi produktif.

e) Etiket di Kamar Kecil

Di kantor terdapat kamar kecil (toilet) sebagai penyelenggaraan kesehatan amatlah besar. Ada sementara kantor yang mempergunakan air sebagai sarana untuk membersihkan kamar kecil

sehabis dipergunakan, tetapi ada pula yang mempergunakan kertas pembersih (*toilet paper*) untuk membersihkan diri sehabis buang air besar. Apapun sarana pembersih yang digunakan, kamar kecil harus dijaga tetap bersih, walaupun sudah ada petugas khusus yang mengurusi kebersihan kamar kecil tersebut. Sopan santun penggunaan kamar kecil antara lain sebagai berikut:

1) Pakailah air secukupnya untuk membersihkan kakus, atau tempat untuk buang air kecil
2) Tutup kran sehabis dipergunakan
3) Jangan membuang punting rokok di WC atau tempat membuang air kecil
4) Kertas pembersih yang telah dipergunakan hendaknya dibuang pada tempatnya atau disiram dengan air kedalam closet.
5) Coret menyoret di kamar kecil adalah tidak termasuk adab luhur, oleh karena itu jangan dilakukan.
6) Kalau untuk kamar kecil dikenakan dana, bayarlah dengan uang pas
7) Tinggalkan kamar kecil tetap bersih
8) Jika kamar kecil menggunakan karpet, berhatai-hatilah jangan sampai basah.
9) Jagan membuang sampah keretas yang berakibat kotornya kamar kecil.

Demikian sedikit sopan santun yang dapat dipergunakan dalam kamar kecil yang berada di kantor.

f) Etiket Kantin

Sudah dikemukakan bahwa keseimbangan kesehatan seseorang banyak dipengaruhi oleh makanan, minuman dan cara hidup seseorang. Pegawai yang bekerja selama 7 jam bekerja perlu penukaran kalori yang keluar dengan makanan dan minuman serta istirahat secukupnya.

Waktu istirahat bagi pegawai bermaksud untuk mengembalikan tenaga yang telah letih, agar sehabis waktu istirahat dapat bekerja kembali dengan tetap produktif.

Pada saat istirahat tersebut ada sementara kantor yang memberi waktu khusus untuk *tea break, coffee break* dan di Indonesia dengan waktu istirahat untuk makan.

Waktu istirahat makan, umumnya pegawai keluar kantor dan membeli makanan dikantin atau rumah makan atau warung yang dekat dengan kantor. Waktu makan dikantin hendaknya tetap memperhatikan sopan santun sebagai adat kebiasaan yang baik antara lain sebagai berikut:

1) Pesanlah makanan dengan sabar. Sambil menanti anda dapat membaca.

2) Kalau ada aturan antri untuk membeli makanan antrilah jangan sekali-kali menyelak.

3) Makanlah dengan sopan, sebaiknya tidak berbicara waktu makan makanan

4) Jagalah meja anda tetap bersih. Hindarilah makanan yang jatuh dimeja atau minuman yang tumpah.

5) Sehabis makan, kalau anda minum dengan maksud menghilangkan makanan yang melekat disela-sela gigi dengan berkumur, sebaiknya tutuplah mulut dengan sapu tangan.

6) Jika terpaksa makanan yang melekat disela-sela gigi dan harus dipergunakan tusuk gigi tutuplah mulut dengan telapak tangan sementara tangan kanan menghilangkan makanan yang melekat.

7) Sendok dan garpu yang anda pakai hendaklah diletakkan dipiring bekas makan

8) Bayarlah dengan uang pas sedapat mungkin dan jika pembayaran memakai kupon belilah kupon lebih dahulu.

9) Ketika makan hendaknya mengingat kawan lain yang akan mempergunakan kantin untuk keperluan yang sama.

Oleh karena itu jangan terlalu lama duduk di kantin ketika waktu istirahat makan. Demikian sedikit anjuran ketika mempergunakan untuk keperluan makan.

g) Etiket di Ruang Tempat Kerja

Ruangan tempat kerja pegawai umumnya dirancang untuk memperlancar proses kerja agar efektif, efisien dan produktif. Selain itu ruang kerja pegawai juga ditata agar menjadi tempat kerja yang aman, tertib, teratur, indah dan kalau perlu artistic. Namun yang paling utama, tempat bekerja harus dapat menghasilkan peningkatan produksi

Dengan dasar pemikiran di atas, pegawai kantor wajib menjaga agar ruang tempat kerja memenuhi fungsi utama meningkatkan produktivitas, disamping fungsi lain. Konsekuensi dari peningkatan

produksi dapat mempengaruhi tingkah laku serta sikap pegawai kantor yang bekerja di ruangan itu.

Pegawai mempunyai kewajiban mengatur ruangan tempat bekerja, sekurang-kurangnya ruangan tempat sekitar tempat duduk pegawai menjalankan pekerjaan. Agar lebih efektif dan sesuai dengan kelancaran aliran pekerjaan. Pada umumnya setiap pegawai yang diserahi meja, kursi, peralatan lainnya yang harus menjadi tanggung jawabnya. Peralatan itu hendaklah dipergunakan baik-baik untuk membantu penyelesaian tugas kewajibannya. Untuk menjaga ruang tempat kerja tetap tertib, teratur indah dan produktif, pegawai kantor terikat kepada sopan santun ketika berada di ruangan bekerja.

Adapun sopan santun yang perlu diperhatikan di ruang tempat kerja meliputi antara lain sopan santun berbicara, merokok, makan, minum dan sopan santun dikamar kecil serta di kantin.

3. Perlunya Memelihara Lingkungan Kantor

Pegawai bekerja di kantor lebih dari 7 jam setiap kerja, sehingga kantor merupakan tempat yang cukup lama dihuni pegawai. Oleh karena itu berkembanglah usaha untuk membuat pegawai betah dikantor. Salah satu usaha tersebut antara lain adalah pengaturan ruang kantor dalam arti seluas-luasnya dengan memanfaatkan pola pengembangan tata ruang kantor (*office lay out*).

Masalah itu menjadi bagian yang penting dari usaha merealisasikan salah satu tujuan agar kantor menjadi tempat menarik, produktif. Dengan perkataan lain pengaturan tata ruang kantor memberi tempat tentang masalah estetika, artistika, produktivitas yang akan mempengaruhi pegawai agar merasa senang bekerja di kantor dan dapat menghasilkan produk kerja yang optimal. Tak berkelebihan bahwa kantor sering dijuluki *the second family* atau rumah tangga kedua pegawai.

Lingkungan kantor yang ideal adalah lingkungan tertib, teratur, aman dan produktif. Keadaan seperti itu menjadi idaman bagi setiap anggota keluaarga, kantor, manager kantor dan pimpinan. Namun jangan hanya merupakan idaman belaka, sebab yang lebih penting adalah mengadakan realisasi dari idaman itu menjadi terwujud.

Sopan santun ditempat kantor, seperti di halaman parkir, ditaman, di tempat kerja, kamar kecil dan kantin merupakan pokok permasalahan uraian di bawah ini.

a) Etiket di Tempat Parkir

Dikota masalah parkir kendaraan bermotor sudah menjadi masalah yang unik. Kantor yang memiliki peralatan sudah makin menciut, lebih-lebih dikota besar. Ini disebabkan jumlah kendaraan yang

setiap hari diparkir di kantor tidak seimbang lagi dengan jumlah luas peralatan parkir yang tersedia.

Akibat loncatan teknologi kendaraan bermotor yang dihasilkan oleh pabrik kian hari kian bertambah dan pegawai yang mempunyai kecendrungan ingin memperoleh kemudahan transportasi juga menunjukkan kenaikan, maka dikota besar jumlah pegawai yang memiliki kendaraan pribadi pun menjadi berlipat. Sebagai akibat kejadian itu peralatan parkir kantor yang tersedia menjadi tidak muat untuk menampung kendaraan pegawai, kendaraan kantor dan kendaraan tamu.

Untuk membantu mengatasi masalah itu dan untuk menjaga agar dipelataran parkir kantor tetap tertib dan teratur, pegawai kantor dituntut memiliki sopan santun ketika mereka parkir kendaraannya di parkiran kantor. Sopan santun memarkir kendaraan dihalaman parkir antara lain sebagai berikut:

1). Ikutilah petunjuk yang ada dipelataran parkir kantor

2). Biasa telah diatur pelataran parkir untuk kendaraan pejabat, kendaraan pegwai dan kendaraan tamu. Patuhilah petunjuk-petunjuk itu.

3). Masuklah dari pintu masuk dan ikutilah rambu-rambu dipelataran parkir dan minta karcis tanda masuk

4). Keluar dari pintu keluar dengan mengikuti rambu-rambu, lalu berikanlah karcis tanda parkir anda keluar

5). Kuncilah semua pintu mobil anda dan sebaiknya mengosongkan mobil dari barang-barang berharga seperti STNK, SIM, Surat Penting dan lain-lain.

6). Jika memungkinkan bebaskan perseneling mobil dan lepaskan rem tangan, sehingga petugas dapat mengatur kendaraan yang diparkir dibelakang mobil anda, kalau akan lebih dahulu.

7). Sebaiknya jangan memakai klakson atau gas tetapikemudian kendaraan dengan halus sehingga tepat di kantor tepat ditempat parkir yang disediakan, demikian pula nkalau keluar hindari membunyikan kelakson dan memainkan gas berlebihan.

8). Sediakan uang pas untuk biaya parkir kalau kantor anda terpaksa mengadakan peraturan itu.

9). Jika pada waktu anda memarkir mobil menyenggol mobil lain karena sempit ruangan parkir, sampai menimbulkan cacat seperti lecet dan lain-lain, mintalah maaf dengan mempergunakan kartu nama anda dan selipkan di wiper pada mobil yang lecet. Katakan anda bersedia mengganti kerugian.

10). Dibeberapa tempat parkir ada peralatan parkir khusus untuk pegawai yang diatur dengan komputer. Pegawai cukup memasukkan tanda pengenal kedalam slot, kalau ingin keliuar masuk ke halaman parkir untuk membuka pintu halaman parkir

11). Ada pula tempat parkir yang diatur khusus pemarkiran kendaraan diatur oleh para petugas tersebut.

Pemilik kendaraan (khusus tamu) memberikan kunci mobilnya kepada petugas parkir dan petugaslah yang memarkir kendaraan diperataran parkir. Jika pemilik kendaraan akan keluar meninggalkan kantor sudah selesai urusannya, cukup memberitahukan kepada resepsionis dan mobil akan disiapkan di pintu. Untuk memarkir sepeda motor biasanya telah tersedia tempat khusus. Ikutilah tata tertib parkir sepeda motor dan jangan mengkunci kendaraan.

b) Etika di Taman Kantor

Taman yang ditata dihalaman pekarangan kantor mempunyai fungsi sebagai penyedap pandangan dan mempercantik lingkungan. Tumbuh-tumbuhan hias juga berfungsi sebagai pelindung alam serta mencegah polusi. Oleh karena itu banyak kantor yang tidak memiliki halaman taman terpaksa membuat taman buatan dengan pohon dan tanaman plastik sebagai penyejuk ruangan. Pegawai harus ikut merawat, menjaga dan melestarikan tumbuh-tumbuhan yang ditanam dihalaman kantor atau taman-taman diruangan kerja, gang, ruang tamu dan lain-lain dilingkungan kantor.

Sopan santun pegawai dalam kaitannya dengan melestarikan taman, tumbuh-tumbuhan ditaman halaman kantor lain sebagai berikut:

1) Hindari membuang sampah ditaman.
2) Hindari menaruh puntung rokok di pot tempat tumbuh-tumbuhan ditanam.
3) Ikutlah memelihara keindahan dengan melestarikan tanaman kantor.
4) Hindari memetik bunga, sekalipun itu menarik perhatian anda.
5) Ikutilah berusaha untuk melestarikan tanaman.

Jika seluruh pegawai ikut menjaga melestarikan taman dan tanaman yang ada sudah tentu akan tercipta lingkungan yang indah sejuk dan bersih sedap dipandang.

c) Etiket Penerimaan Tamu Kantor

Pegawai kantor merupakan tuan rumah. Tanpa kecuali pegawai rendah, menengah atau tinggi hendaklah memiliki sopan santun kepada tamu yang berkunjung kekantor. Setiap pegawai harus dapat ertindak sebagai penerima tamu yang baik dan tuan rumah yang menyenangkan. Pelayanan kepada tamu merupakan reklame

murahan tanpa ongkos, oleh karena itu perlu sekali setiap pegawai mengetahui prinsip-prinsip penerimaan tamu.

Secara umum tamu yang datang berkunjung kekantor bertujuan untuk memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dengan layak, tamu juga menghendaki dapat menemui orang yang akan dituju untuk menyelesaikan sesuatu keperluan, oleh karena itu pegawai hendaklah dengan penuh perhatian melayani tamu sekalipun belum mengadakan perjanjian.

Sikap kepribadian umum yang hendaknya dipegang oleh setiap orang pegawai kantor antara lain menunjukkan perhatian kepada setiap tamu yang datang di kantor dan segera menghentikan pekerjaan kalau ada tamu yang bertanya dengan menghampiri meja kerja pegawai.

Beberapa tindakkan yang seharusnya dilakukan oleh pegawai apabila ada tamu kantor adalah sebagai berikut:

a) Hormatilah tamu tanpa pilih kasih. Tetapi duduk dikursi tanpa peduli adalah kurang terpuji. Berdiri sejenak dan sambutlah, lebih-lebih kalau tamu tersebut tamu pimpinan atau tamu dari rekan yang lebih tua dari anda.

b) Segera tanyakan maksud kedatangannya, agar segera pula dihubungkan kepada petugas yang dikehendaki tamu berada dilain tempat, tunjukkan dengan memberi keterangan sejelas-jelasnya kemana tamu harus meneruskan langkah-langkah.

c) Layani setiap tamu dengan layak dan ramah.

d) Apabila tamu terpaksa harus menunggu, usahakan tamu dapat menunggu dengan tenang dengan cara memberi bacaan berupa majalah, surat kabar. Persiapan tempat abu rokok di meja sebagai pertanda tamu boleh merokok sementara menunggu.

e) Perkenalkan tamu kepada orang yang dituju dengan menyebutkan nama dan mengucapkan maaf terpaksa meninggalkan.

Dikantor-kantor yang besar ada bagian khusus yang mengurusi penerimaan tamu. Bagian ini tersebut dengan resepsionis. Bagian ini mempunyai tugas mengatur tamu-tamu yang akan berhubungan dengan pegawai atau pejabat kantor.

Tamu yang datang wajib mendaftarkan diri dengan mengisi formulir tertentu dan dengan demikian resepsionis dengan mudah dapat seleksi mengatur kepada siapa tamu harus berhubungan.

a) Menghubungkan tamu dengan petugas/pejabat yang hendak ditemui tamu

b) Tamu harus dipersilakan masuk, kalau ada atasan sudah siap menerima. Persiapan atasan berdasarkan formulir tamu yang menyebutkan maksud kunjungan, sehingga atasan atau pejabat bersangkutan sudah mempersiapkan bahan-bahan untuk keperluan pertemuan banyak.

c) Ada kalanya atasan terpaksa tidak mempunyai kesempatan menerima tamu, maka resepsionis hendaklah memberikan secara diplomatis dan meminta maaf atas hal tersebut.

d) Tamu yang sudah mengadakan perjanjian untuk bertemu dengan seorang pejabat ada kalanya tamu sedikit sabar menunggu, karena masih ada keperluan pejabat yang akan ditemui.

e) Penolokan yang belum membuat perjanjian, kadang-kadang dapat menimbulkan renggangnya persahabatan kantor. Oleh karena itu sebelum menolak tamu yang tanpa perjanjian, tanyakan dahulu kepada pejabat untuk memperoleh keterangan apakah dapat menerima atau tidak, dengan membawa data-data tamu yang tertulis diformulir pendaftaran tamu.

d) Etiket Dalam Surat Menyurat.

Surat masih menempati urutan terpenting dalam percaturan penyelenggaraan administrasi suatu kantor. Sebagai alat komunikasi tertulis surat memiliki berbagai fungsi antara lain sebagai piranti kominikasi, dokumen tertulis, wakil dan duta penulis dan terahir sebagai alat tata usaha.

Selain fungsi tersebut di atas surat juga memilki misi khusus untuk bertindak sebagai reklame atau advertising sipenulis. Dalam hubungan surat menyurat kantor hendaklah mempunyai keyakinan setiap setiap surat yang berasal dari kantornya harus menjadi duta dan reklame.

Untuk dapat menjadi duta pamungkas dan tuntas serta mejadi reklame maka surat yang dihasilkan hendaklah ditata, dirancang dan dibentuk sedemikian rupa sehingga pantas menjadi duta dan reklame kantor. Hal ini akan terwujud kalau penulis surat senantiasa memperhatikan kaidah penggunaan bahasa Indonesia khususnya untuk surat, memilih bentuk surat yang cocok, mengetik isi surat dengan bersih, rapi dan benar dan akhirnya memperhatikan pemilihan alat tulis menulis yang serasi.

Mengingat surat menyurat mempunyai fungsi penting dalam percaturan penyelenggaraan administrasi perkantoran, maka

berkembanglah seni membuat surat dengan memperhatikan tata aturan dan tertib penulisan surat kantor. Tata tertib penulisan surat kantor termasuk etiket penggunaan bahasa, bentuk pemilihan peralatan tulis menulis umumnya diatur dalam pedoman surat-menyurat. Pedoman surat menyurat untuk tiap-tiap kantor berbeda-beda, namun pada dasarnya memilki kesamaan isi. Adapun isi pedoman surat menyurat kantor meliputi:

a) Penggunaan kaidah bahasa surat
b) Penetapan bentuk surat
c) Teknik pengetikan surat
d) Pemilihan alat tulis menulis

Pemilihan penggunaan bahasa surat yang tepat merupakan seni merangkai untaian bahasa surat. Pemilihan kata dan kalimat yang tepat akan dapat bertindak sebagai duta dan reklame yang ampuh.

Kemampuan memilih kata-kata, kalimat-kalimat kemudian merangkai dalam tata susunan kalimat surat yang baik dapat dipelajari dan dilatih dengan tekun. Apabila sungguh-sungguh mempelajarinya tentu akan merupakan modal besar untuk menjadi penata rangkaian surat yang baik. Dapat dikemukan bahwa bahasa surat yang tercantum pada surat, memegang peranan penting menentukan dalam upaya menjadikan surat sebagai alat komunikasi yang menguntungkan, karena akan terjalin pengaruh yang sama seperti kehendak sesungguhnya sipenulis surat dan si penerima surat.

Apabila bahasa surat sudah dapat menjangkau urgensi yang dikehendaki penulis surat dan ditangapi oleh penerima surat dengan respon positif, kejadian itulah yang akan membawa fungsi surat sebagai duta. Selanjutnya jika sipenerima surat mulai tergiur untuk melakukan apa yang dikehendaki oleh isi surat dan tertarik kepada seluruh penampilan surat maka disitulah surat berfungsi sebagai reklame kantor si penulis.

Oleh karena itu bahasa surat merupakan kunci utama keberhasilan surat agar dapat bertindak sebagai alat komunikasi yang efektif. Mengingat pentingnya bahasa surat bagi penulis surat, maka pemahaman pedoman surat yang dibahas dalam buku pedoman surat-menyurat mutlak dipelajari dengan seksama.

Apakah bahasa surat itu? Berbedakah dengan bahasa surat kabar dan bahasa ilmu pengetahuan? Tentu saja berbeda. Untuk memberi batasan tentang bahasa surat dapat dikemukakan bahwa bahasa surat adalah bahasa yang dipergunakan dalam penulisan surat, atau bahasa untuk surat-menyurat. Lebih jauh, “Bahasa surat adalah bahasa tertulis, dipergunakan dalam surat-menyurat, berisikan buah pikiran si penulis surat, berintikan pokok-pokok pikiran yang tertuang dalam isi

surat dan dikirimkan kepada si penerima surat untuk memperoleh tanggapan positif."

Sebagai pedoman untuk menghasilkan surat dengan bahasa surat yang baik ikutilah sopan-santun pemilihan bahasa surat sebagai berikut:

a) Keinginan pembaca diutamakan
b) Nada bahasa tepat
c) Kalimat sederhana
d) Merumuskan isi surat
e) Mengutarakan dengan jelas
f) Pengaturan alinea
g) Menghindari kesalahan

Untuk lebih mendalami tentang pedoman penggunaan bahasa surat yang baik, terutama harus berpedoman kepada pedoman surat menyurat yang ditetapkan oleh kantor, bantuan buku-buku korespondensi dan kaidah-kaidah Bahasa Indonesia yang berlaku.

Persiapan pembuatan surat hingga surat tersebut siap untuk dikirim, sebenarnya sama pentingnya dengan isi surat (massage) yang terkandung dalam isi surat. Oleh karena itu penyusunan surat yang baik dengan mempergunakan bahasa yang baik harus dimulai dari sejak awal. Tehnik yang efektif memilih bahasa surat adalah menggunakan bahasa yang sederhana, susunan kalimat-kalimat dirangkai singkat, kata-katanya dipilih yang lugas, namun tetap menjaga agar tetap jelas serta tanpa meninggalkan kesopanan pemakaian kaidah-kaidah Bahasa Indonesia.

Buku-buku korespondensi Bahasa Inggris misalnya memuat rumusan bahasa surat yang baik adalah dengan memperhatikan 4 C yang meliputi: *conciseness, courtesy, correctnees dan clarify*.

Conciseness	: berarti ringkas, singkat pokok-pokok permasalahan yang penting, tetapi tidak mengingkari kaidah-kaidah paramasastra dan tak kabur.
Courtesy	: berarti sopan-santun. Sopan santun menggunakan bahasa surat berarti penggunaan bahasa surat yang mengikuti kaidah tata kesopanan, tertib penggunaan bahasa yang tidak menyimpulkan dengan kaidah bahasa, tertib penggunaan pembakuan bagian-bagian surat.
Correctness	: berarti benar. Ejaan da tata bahasanya benar, benar pembagian pengaturan surat, benar pengetikannya dan benar isinya.

Clarify	: jelas, berarti surat yang disiptakan isinya benar-benar jelas, tanpa menimbulkan keraguan dan salah tafsir.

Dikalangan surat menyurat niaga, masalah 4 C benar-benar sangat diperhatikan. Motto "*Time is Money*", harus tercermin dalam wujud surat secara tepat, cepat dan menguntungkan. Message yang terkandung harus dapat menggugah minat karena dituangkan dengan jelas, ringkas, tepat dan sopan.

Pemilihan kata-kata tepat dan isitilah dengan tepat dan sebaiknya memilih istilah niaga yang sudah baku. Kata-kata dan kalimat-kalimat dirangkai dengan teratur dan menyelipkan istilah yang tepat akan merupakan bumbu pemanis kalimat surat.

Kalimat surat sebaiknya dirangkai dengan jelas, lugas dan ringkas. Massage surat yang termuat pada surat mengemban misi penghargaan dan penghormatan kepada sipenerima surat, agar memberi reaksi *(feedback)* yang menguntungkan.

Surat yang memenuhi kriteria dan persyaratan surat yang baik amat besar pengaruh dan daya tariknya. Untuk dapat menulis surat secara baik dan memenuhi criteria surat, haruslah senantiasa berlatih dan belajar, sambil mengikuti perkembangan Bahasa Indonesia dan istilah bisnis.

Selain bahasa surat, bentuk suratpun memegang peranan yang tidak sedikit. Semua pegawai kantor yang diserahi mengurus penulisan surat yang akan dikirim ke isntansi lain, haruslah memilih satu bentuk surat yang telah ditetapkan dalam buku pedoman surat-menyurat. Lima bentuk surat yang terutama dan umum dipilih untuk surat-surat dinas perkantoran adalah:

a) Surat bentuk lurus penuh (full block style)
b) Surat bentuk lurus (block style)
c) Surat bentuk semi lurus (semi block)
d) Surat bentuk lekuk (indented style)
e) Surat bentuk bergantung (hanging paragraph)

Kelima bentuk surat tersebut di lingkungan kantor-kantor di Indonesia sering diubah-ubah dan menjadi surat bentuk lain.

d) Etiket Pelayanan Surat Menyurat dan Dokumen

Kantor merupakan pusat tempat pengolahan pekerjaan yang bersifat administratif. Sering pula bahwa kantor adalah "Pusat-pusat (*central, centres*) dari pada birokrasi itu adalah kantor-kantor, biro-biro, sekretariat-sekretariat, *desk-desk*, dan sebagainya yang berhubungan satu sama lain secara tertentu."

Di kantor dilaksanakan pengurusan keterangan-keterangan. Inti dari aktifitas kantor secara terperinci meliputi aktifitas tata usaha berupa "pencatatan, penghimpunan, pengolahan, penggandaan, pengiriman dan penyimpanan serta penggunaan keterangan."

Pekerjaan pengurusan tata usaha tersebut meliputi pekerjaan yang berhubungan dengan masalah-masalah kertas, warkat dokumen dan surat-surat keterangan lainnya. Semua keterangan yang diurus di kantor umumnya mempunyai maksud untuk menyelesaikan realisasi tujuan kantaor. Bagaimana perincian masalah pengurusan keterangan dan apa saja yang diurus? Pekerjaan kantor ternyata tak putus-putusnya mengurusi masalah yang berhubungan dengan keterangan yang diwujudkan dalam bentuk data-data yang realitanya berupa warkat, surat, dokumen, dan lain-lain.

Pekerjaan kertas (*paper work*) berkisar pada kertas atau papier (apakah namanya itu "surat", "nota", "formulir", "arsip", "dokumen", dan sebagainya) yang memuat suatu data, atau informasi dan pada dasarnya hanya bersifat enam macam handling, yaitu:

a) Menerima
b) Mencatat
c) Menyortir
d) Mengolah
e) Menyinpan
f) Menyampaikan

Keenam kegiatan tersebut dilakukan oleh pegawai kantor untuk melayani keperluan masyarakat dan juga melayani kebutuhan kantor sendiri. Dalam kegiatan memberi pelayanan itulah, maka pegawai kantor harus memberi pelayanan dengan baik, penuh sopan. Etika pelayanan warkat/dokumen yang diharapkan dari pegawai kantor adalah pelayanan dengan cepat dan tepat serta memuaskan bagi yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat pemakai yang membutuhkan warkat, surat, dokumen, keterangan menjadi lebih efektif kalau pegawai menguasai dan melaksanakan prinsip-prinsip penataan warkat dan filing dengan seksama. Dalam hubungan member pelayanan permasalahan dokumen ini, maka pegawai mempunyai kewajiban menyelenggarakan pengaturan arsip, filing sebaik-baiknya agar dapat member pelayanan kepada masyarakat pemakai jasa informasi dengan cepat, tepat dan memuaskan sesuai dengan sopan santun pelayan warkat.

Pengetahuan tempat menyimpan sistem penyimpanan warkat banyak membantu pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dokumen atau keterangan. Selain itu,

kemampuan menemukan kembali warkat, dokumen atau keterangan dengan cepat jika diperlukan akan menambah kesan yang baik pelayanan kantor yang dikerjakan oleh pegawai-pegawai.

Memilih salah satu cara yang praktis dan efesien untuk menyediakan keperluan dokumen, warkat, surat, atau keterangan yang diperlukan oleh pemakai.

Ada lima jenis sistem filing yang perlu diketahui oleh pegawai ialah:
a) Sistem abjad
b) Sistem subjek
c) Sistem nomor
d) Sistem wilayah
e) Sistem kronologis

e) Etiket Pelayanan Pemeliharaan Peralatan Kantor

Pekerjaan sehari-hari atau pekerjaan kantor rutin pegawai kantor merupakan jembatan penyelesaian tujuan kantor secara menyeluruh. Pekerjaan yang diselesaikan oleh tiap-tiap bagian yang dimotori oleh para pegawai adalah penunjang dan keberhasilan pekerjaan kantor secara totalitas atau tujuan kantor yang telah digariskan dalam perencanaan suatu kantor.

Untuk pelaksanaan tugas sehari-hari dengan lancar, efektif dan produktif, pegawai memerlukan peralatan minimal berguna untuk kelancaran tugasnya. Peralatan tersebut antara lain berupa alat tulis kantor, mesin-mesin dan perabot yang akan menunjang pelaksanaan pekerjaan menjadi lancar.

Untuk menjaga kelancaran pekerjaan bahrian setiap pegawai perlu sekali bersopan santun dalam ikut menjaga, mempergunakan dan merawat peralatan dan alat-alat tulis kantor, sehingga dapat benar-benar membantu kelancaran produktifitas kerja.

Beberapa saran untuk menjaga agar para pegawai dalam kerja dapat dengan lancar menyelesaikan tugas, maka etiket penggunaan alat-alat kantor antara lain sebagai berikut:

a) Buatlah terlebih dahulu rencana kerja untuk pekerjaan keesokannya sebelum pulang kantor.
b) Perencanaan misalnya tentang pekerjaan, sumber yang membantu mempermudah penyelesaian kerja, alat yang dipergunakan, dengan siapa harus berhubungan, dan lain-lain
c) Dalam bekerja sebaiknya menghindari diri dari kebiasaan pinjam meminjam peralatan kantor.
d) Jangan membawa peralatan kantor dengan dalil untuk lembur di rumah, kecuali kerja itu harus dikerjakan di rumah.

e) Ikut menjaga dan memelihara keawetan penghematan peralatan kantor seperti alat tulis, mesin kantor, perabot, dan lain-lain.
f) Rencana kebutuhan sehari-hari akan peralatan diminta kepada petugas peralatan dengan melalui prosedur yang berlaku. Jangan waktu pemakaian sebaiknya teratur.

Pelayanan dokumen sangat mempengaruhi kesan masyarakat terhadap pelayanan pegawai kantor. Oleh karena itu pegawai yang mengurus pelayanan dikumen kepada masyarakat harus mempunyai dedikasi tinggi, bertanggung jawab dan bekerja secermat-cermatnya agar tidak mengecewakan para anggota masyarakat yang meminta pelayanan permasalahan dokumen.
Samsir Rambe, B.Sc., Drs. Wahyu Lay, Etika Komunikasi, Penerbit, Angkasa, Bandung, 1999

c. Rangkuman

1) Setiap badan usaha perkantoran tersedianya *Tool of management*, yakni man, money, material, machine, method, moral dan market. Ketujuh elemen manajemen tersebut akan menjadi kurang berarti kalau elemen utama “manusia/man” teledor dan kurang cermat dalam melaksanakan proses manajemen melalui komunikasi secara efektif.

2) Pengaturan tata ruang kantor memberi tempat tentang masalah estetika, artistika, produktifitas yang akan mempengaruhi pegawai agar merasa senang bekerja di kantor dan dapat menghasilkan produk kerja yang optimal. Tak berkelebihan bahwa kantor sering dijuluki *the second family* atau rumah tangga kedua pegawai.

3) Surat masih menempati urutan terpenting dalam percaturan penyelenggaraan administrasi suatu kantor. Sebagai alat komunikasi tertulis surat memiliki berbagai fungsi antara lain sebagai piranti kominikasi, dokumen tertulis, wakil dan duta penulis dan terahir sebagai alat tata usaha.

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang konsep etiket kantor. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.
2) Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dan berikan kesimpulan

e. Tes Formatif

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1. Apakah yang dimaksud dengan lingkungan kantor?

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

2. Sebutkan dan uraikan garis besar etiket kantor?

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

3. Apakah setiap karyawan perlu memelihara lingkungan kantor? Uraikan

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………… ……………………………………………………..

4. Bagaimana etiket penerimaan tamu kantor yang baik?

   ……………………………………………………………………………………

   ………………..…………………………………………………………………………

   ………………………………………..……………………………………………

   ……………………………………………………………………………………..

5. Untuk dapat menggunakan telepon sebagai media komunikasi dengan baik dikantor, hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan?

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

   ……………………………………………………………………………………

f. Lembar kerja

Konsep etiket kantor

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.

   ☑ alat tulis (spidol, kertas,lem)
   ☑ computer/internet
   ☑ gunting
   ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   ☑ Gambar/foto
   ☑ Majalah

3. Langkah Kerja

   a. Siapkan beberapa gambar/foto, artikel tentanga konsep etiket kantor
   b. Masing-masing kelompok mebuat kliping
   c. Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto yang telah disediakan
   d. Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan tentang konsep etiket kantor
   e. Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

PETA KONSEP BAB. III
PERALATAN MESIN KOMUNIKASI KANTOR



BAB III
PERALATAN MESIN KOMUNIKASI KANTOR

A. Rencana Belajar

Kompetensi	: Peralatan Mesin Komunikasi Kantor
Subkompetensi	: Telepon, Telepon Conference, PABX dan Faksimile, dan Voice over Internet Protocole (VOIP)

B. Kegiatan Belajar

Kegiatan Belajar 7: Telepone

a. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang Telepon peserta didik dapat:

1. Menjelaskan arti hubungan telepone.
2. Menyebutkan dan memahami macam-macam telepon dan hubungan telepon.
3. Mengoperasikan pesawat telepon dengan cara yang benar dan santun, baik menerima telepon maupun melakukan kontak telepon.
4. Mencatat pesan melalui formulir telepon.

b. Uraian Materi

Komunikasi dalam suatu organisasi, baik yang bersifat intern maupun ekstern dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu cara berkumunikasi adalah dengan menggunakan telepon. Bagi seorang sekertaris, telepon merupakan piranti pokok guna mendukung efektifitas dan efisiensi kerjanya. Dengan telepon, informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat, sehingga organisasi atau perusahaan dengan cepat menindaklanjuti atau melakukan tindakan antisipasi.

Hampir semua kegiatan bisnis pada masa kini memerlukan komunikasi melalui media telepon, seperti memperkenalkan perusahaan, memperkenalkan produk, memperkenalkan diri, memasarkan produk, meningkatkan relasi dengan pelanggan, mencari informasi dan sebagainya. Pemakaian telepon yang efektif akan membantu keberhasilan dalam menjalin relasi bisnis. Namun perlu diingat bahwa pembicaraan melalui telepon bukan komunikasi tatap muka sehingga lawan bicara tidak dapat melihat cara non-verbal seperti mimik, ekspresi wajah, gerakan bagian tubuh dan sebagainya. Untuk itu, orang yang berkomunikasi melalui telepon harus berusaha untuk berbicara dengan suara yang jelas, tenang, santun dan menyenangkan.

Gambar 1



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+bertelepon&oq=gambar+bertelepon&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.20)

1. Telepon

a. Pengertian Telepon

Kata "telepon" berasal dari kata *tele* dan *phone* yang mempunyai pengertian jauh dan mendengar dari jarak jauh. Melalui pesawat telepon di samping mendengar, tentu orang juga berbicara. Pesawat telepon merupakan simbol suatu prestasi sebuah peradaban manusia, karena beberapa saat yang lalu, manusia masih mengalami kesulitan untuk berkomunikasi secara langsung dalam jarak yang jauh. Sebagai alat komunikasi, pesawat telepon mempermudah saling komunikasi antar individu pada tempat yang berlainan dan berjauhan. Hubungan dengan telepon termasuk bentuk komunikasi tidak langsung, antara komunikator dan komunikan secara fisik tidak tatap muka, tetapi diperantarai dengan satu rangkaian elektronik yang disebut pesawat telepon.Sebagai sarana komunikasi, telepon dipakai untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat, karena dengan telepon baik komunikator (penyampai pesan) maupun komunikan (penerima pesan) dapat menyampaikan berita atau informasi pada saat yang sama, tidak perlu menunggu berjam-jam, apalagi ber hari-hari.

Gambar 1. Dering telepon 2-3 kali segeralah diangkat



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+bertelepon&oq=gambar+bertelepon&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.20)

Perhatikan Gambar 1. Tindakan apa yang harus dilakukan apabila terdengar bunyi dering telepon? Dering merupakan tanda bahwa ada panggilan dari jarak jauh. Karena itu jika telepon berdering, dapat diketahui bahwa ada seseorang yang sedang menunggu sambutan atau jawaban kita, sehingga tentu saja kita harus segera mengangkat telepon itu dan tidak membiarkan deringan itu terlalu lama.

Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh untuk menyampaikan dan menerima pembicaraan melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain. Dewasa ini, melakukan hubungan telepon merupakan bagian biasa dari kehidupan manusia, bahkan telepon telah menjadi sebuah kebutuhan. Melalui telepon setiap orang dapat menjalin komunikasi dengan lebih efektif. Orang bisa membuat janji secara pasti melalui telepon sebelum mereka melakukan pertemuan langsung yang penting. Dalam kegiatan bisnis, telepon merupakan sarana penting dalam menunjang kelancaran aktivitas bisnisnya.

b. Jenis Pesawat Telepon

Dari segi kapasitas atau kemampuan peralatan yang digunakan pada pesawat telepon, macamnya, ada beberapa jenis pesawat telepon.

1) *Intercom*

Dalam bahasa Inggris disebut *intercomunication* yang artinya komunikasi di dalam. Hubungan di dalam *intercom* sering disebut juga dengan istilah *interphone* atau *interTelepon*. Di kantor, *intercom* merupakan alat komunikasi yang dipergunakan untuk menyampaikan warta atau keterangan dalam lingkungan organisasi sendiri atau dari satu bagian ke bagian lain dalam satu instansi.

2) *Pesawat Telepon*

Telepon merupakan alat untuk menyampaikan informasi secara lisan dari satu pihak ke pihak lain dari jarak jauh, baik dalam lingkungan kantor maupun luar kantor.

Pesawat tunggal maksudnya pesawat telepon yang bisa digunakan di lingkungan keluarga, organisasi, maupun instansi tertentu. Pesawat ini pun ada yang dilengkapi dengan pesawat ekstensi (cabang-cabang). Misalnya, telepon Unesa 031-8280009 (telepon pusat atau *hotline)*, Fakultas Teknik Eks 500, Jurusan Teknik Sipil Eks 501, Jurusan Listrik-Elektronika Eks 502, Teknik Mesin Eks 503, dan Jurusan PKK Eks 504.



Gambar 2. Pesawat telepon tunggal
Gambar 2, dari buku , Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

3) *PMBX (Private Manual Branch Excharge)*

Jenis pesawat ini tidak memungkinkan kita dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Untuk menelepon, penelpon harus terlebih dahulu melalui operator, penelepon harus menekan nomor yang telah ditentukan. Setelah menyambung, penelepon baru dapat berhubungan langsung dengan nomor telepon luar yang dikehendaki, umumnya menggunakan ekstensi (lihat contoh penggunaan ekstensi pada butir 2 di atas).



Gambar 3. Contoh telepon melalui operator

4) *PABX (Private Automatic Branch Excharge)*

Pesawat ini memungkinkan kita dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Penelpon dapat berhubungan langsung ke luar dengan cara memutar nomor khusus untuk memperoleh saluran keluar. Setelah itu, penelepon baru memutar nomor telepon yang dikehendaki. Operator dapat pula dihubungi bila diperlukan dengan cara memutar nomor (kode) yang telah ditentukan.

Gambar 4. Contoh telepon tanpa melalui operator



Gambar 4, dari buku, Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

5) *Switchboard* (papan sambungan)

Switchboard yaitu alat komunikasi yang terdiri dari papan panel yang lebar, yang di dalamnya terdapat saklar-saklar dan instrumen lain yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari tempat satu ke tempat lain. Saat ini *Swithboard* masih digunakan untuk keperluan intern kantor yaitu untuk menambah sambungan telepon agar komunikasi setiap bagian dengan bagian lain tetap berjalan dengan lancar.

6) *Loudspeaking Telepon* (pengeras suara telepone)

Alat ini digunakan untuk memperbesar atau memperkeras volume suara telepon. Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan alat ini adalah kita dapat:

a. meningkatkan kemampuan kerja.
b. meningkatkan efisiensi waktu.
c. menerima telepon tanpa harus meninggalkan pekerjaan yang ada.

7) *Telepon answering machine* (mesin penjawab telepon)

Yaitu suatu alat yang dapat merekam/menjawab setiap pesan (berita) yang masuk.

c. Jenis Hubungan Telepon

Hubungan telepon, ditinjau dari segi jarah jangkauannya dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga):

1) Hubungan antar bagian (*intern*), yaitu hubungan langsung antara bagian satu dengan yang lain dalam satu kantor.

2) Hubungan lokal (setempat), yaitu hubungan yang dilakukan komunikator dengan komunikan pada satu lingkup daerah tertentu, yakni dalam satu kota. Pada hubungan ini tidak perlu menggunakan atau memutar kode area tempat yang dituju.

3) Hubungan interlokal, yaitu hubungan telepon antara dua orang secara langsung dengan jarak jauh, antar kota atau antar propinsi, namun tetap dalam satu negara. Untuk melakukan hubungan ini terlebih dulu penelpon harus memutar nomor kode wilayah tempat yang dituju. Misalnya, jika dari Pontianak ingin mengadakan telepon ke Surabaya, maka harus menekan atau memutar lebih dulu nomor 031, yaitu kode wilayah Surabaya. Setelah itu, baru diikuti nomor telepon yang dituju.

4) Hubungan internasional (*overseas call*), yaitu hubungan telepon langsung berjarak jauh dari seseorang atau organisasi di suatu negara dengan orang lain atau organisasi negara yang lain. Permintaan hubungan telepon internasional dapat dilakukan dengan menekan atau memutar terlebih dahulu nomor 001 atau 008. Setelah itu, menekan atau memutar kode Negara, kode wilayah, baru kemudian nomor telepon yang dituju. Dalam melakukan hubungan internasional, sekretaris harus

memperhatikan perbedaan waktu antar Negara, agar tidak menyalahi etiket bertelepon.

Untuk melakukan hubungan di atas, penelepon bergantung pada jenis pesawat telepon. Sekarang di Indonesia telah menerapkan sistem SLJJ (sambungan langsung jarak jauh) untuk hubungan interlokal dan sistem SLI (sambungan langsung internasional) untuk hubungan internasional.

d. Peletakan Pesawat Telepon

Ditinjau dari peletakannya, ada macam-macam telepon yang digunakan pada suatu organisasi, yakni:

1) Telepon meja (*tablephone*), yaitu telepon yang diletakkan dan ditempatkan di atas meja.
2) Telepon dinding (*wallphone*), yaitu telepon yang diletakkan dan ditempatkan pada dinding.
3) Telepon mobil, kapal, atau pesawat, yakni telepon yang diletakkan pada mobil, kapal atau pesawat.
4) Telepon mobil atau telepon genggam *(Handphone),* yakni telepon yang bisa dibawa kemana-mana oleh pemiliknya. Telepon ini belakangan ini mengalami kemajuan yang pesat, yang slogannya tidak ada orang tanpa memiliki-menggunakan HP-ini. Selain, HP ini dapat digunakan seperti hubungan telepon yang lazim (lokal, interlokal, dan internasional), HP ini memiliki fasilitas dapat digunakan SMS *(sort message services).*

e. Cara Kerja Telepon

Ditinjau dari cara kerjanya, telepon dapat dikelompokkan dalam 2 (dua) jenis, yaitu:

1) Hubungan Melalui Operator
Bila melalui operator, penelepon memutar/menekan nomor operator sentral untuk minta hubungan perorangan. Berikan nama dan nomor telepon orang yang ingin dihubungi dan sebutkan juga nomor telepon pesawat sendiri. Kalau sudah berhasil menghubungi nomor yang diinginkan, operator sentral akan meminta hubungan dengan orang yang dikehendaki dan menunggu sampai orang yang dituju siap untuk bicara.

2) Hubungan Langsung
Hubungan langsung jarak jauh maksudnya penelepon menelpon sendiri tanpa operator, memutar kode atau nomor sambungan langsung jarak jauh kemudian langsung bicara.

3) Hubungan Langsung dengan SMS
Hubungan langsung jarak jauh, bahkan melintas batas negara dengan menggunakan layanan pesan pendek, yang bisa secara tertulis atau melalui suara *(voice)*. Layanan telepon jenis SMS ini banyak digemari karena biayanya yang murah dan cepat, sekaligus tertulis sehingga bisa langsung mengingatkan pesan tanpa harus dituliskan lagi pada buku catatan sekretaris.

c. Rangkuman

1) Melalui pesawat telepon orang dapat saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah, meskipun mereka berada di tempat yang berlainan dan berjauhan.

2) Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain. Ada empat macam hubungan telepon, yaitu: hubungan intern, hubungan lokal, hubungan interlokal dan hubungan internasional.

3) Ada beberapa jenis pesawat telepon, yaitu : interkom, pesawat telepon, PMBM (*Private Manual Branch Excharge*), PABX (*Private Automatic Branch Excharge*), switchboard (papan sambungan), loudspeaking Telepon (pelantang suara Telepon), Telepon answering machine (mesin penjawab telepon).

4) Ditinjau dari peletakannya, terdapat empat jenis telepon, yaitu: telepon meja, telepon dinding, telepon mobil-pesawat-kapal, dan telepon genggam (handphone).

5) Ada tiga macam cara kerja melakukan telepon, yaitu: hubungan melalui operator, hubungan langsung, serta hubungan dengan menggunakan SMS (Sistem Maklumat Singkat)

d. Tugas

Dalam menjalankan tugas ini, Anda diminta melakukannya dengan sungguh-sungguh. Laporkan hasilnya secara tertulis kepada guru.

1) Cobalah Anda datang ke toko elektronik yang menjual berbagai pesawat telepon yang terdekat di kota Anda. Tanyakan kepada penjaga toko tersebut tentang berbagai pesawat telepon, di antaranya intercom, pesawat telepon, PMBX (*Private Manual*

Branch Excharge), PABX (*Private Automatic Branch Excharge*) *switchboard* (papan sambungan), loudspeaking Telepon (pelantang suara telepone), Telepon *answering machine* PABX dan PMBX. Catatlah keterangan yang Anda peroleh dari mereka.

2) Pada toko yang Anda kunjungi, selain mengamati berbagai pesawat telepon, Anda bisa tanyakan pula kepada petugas toko tentang fungsi dan cara kerja masing-masing pesawat telepon tersebut. Catat semua penjelasan petugas toko bila ada yang belum Anda pahami. Tanyakanlah prosedur penggunaan pesawat telepon untuk menerima maupun mengadakan sambungan telepon.

3) Bila di sekolah Anda ada pesawat telepon yang khusus untuk praktek maka gunakanlah itu. Jika tidak ada, Anda harus mencari kantor pemerintah atau swasta, misalnya PT Telkom. Tanyakanlah kepada petugas yang bersangkutan tentang cara penggunaan telepon dengan sistem PABX. Tanyakan apa yang harus Anda lakukan jika hendak menelpon ke luar? Bagaimana pula seandainya jika di tempat itu menggunakan sistem PMBX?

4) Bila di sekolah ada pesawat telepon untuk praktek, pinjamlah telepon di kantor sekolah Anda. Simulasikan secara berpasangan dan bergantian peran dengan teman-teman Anda.

    a) Sampaikan informasi penting tentang penundaan rencana rapat

    b) Sampaikan pesan bahwa Anda telah menelepon seseorang yang kebetulan tidak ada di tempat.

5) Bila di sekolah Anda, ada guru atau teman yang memiliki HP, tanyakanlah cara menggunakan HP tersebut, baik untuk menelpon, menerima telepon, mengirim atau menerima SMS dan mengoperasikannya untuk keperluan internet (bila memungkinkan).

e. Tes Formatif

1. Apakah fungsi pesawat telepon?
2. Apakah yang dimaksud PABX dan PMBX? Kapan hal tersebut digunakan?
3. Apa yang dimaksudkan dengan papan sambungan (switchboard) dan apa fungsinya?

4. Apa yang dimaksudkan dengan pelantangan suara telepon (loudspeaking Telepon) dan apa fungsinya?

5. Misalnya, ada sedang berada di tempat yang menggunakan telepon dengan sistem PABX, apakah yang harus anda lakukan jika kehendak menelpon ke luar? Bagaimana pula seandainya tempat itu menggunakan sistem PMBX?

6. Ditinjau dari peletakannya, telepon diklasifikasikan menjadi beberapa macam atau jenis telepon, uraikan secara singkat jawaban anda?

7. Ditinjau dari cara kerjanya, telepon dapat diklasifikasikan menjadi berapa, sebutkan dan uraikan dengan singkat cara kerjanya?

f. Lembar Kerja

Disediakan seperangkat alat tulis dan, pesawat telepon/ pesawat komunikasi, peserta didik dapat mengoperasikan fungsi telepon sebagai alat komunikasi dengan benar.

Langkah Kerja

a. Menuliskan fungsi telepon sebagai alat komunikasi
b. Mengidentifikasi jenis pesawat telepon.
c. Memilih jenis hubungan telepon sesuai kebutuhan dalam berkomunikasi
d. Mengoperasikan pesawat telepon.

Kegiatan Belajar 8: Telepon Conference

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang Telepon Conference peserta didik dapat:

1. Menjelaskan arti Telepon Conference.
2. Menjelaskan cara kerja Telepon Conference.
3. Menyebutkan dan menjelaskan tipe Telepon Conference.
4. Menjelaskan Aplikasi Telepon Conference
5. Menyebutkan dan menjelaskan klasifikasi biaya Telepon Conference

b. Uraian Materi

1. Pengertian Teleconference

Pengertian teleconference atau telekonferensi atau teleseminar adalah komunikasi langsung di antara beberapa orang yang biasanya dalam jarak jauh atau tidak dalam satu ruangan dan dihubungkan oleh suatu sistem telekomunikasi.

Jadi teleconference adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang dilakukan melewati telefon atau koneksi jaringan. Pertemuan tersebut bisa menggunakan suara (*audio conference*) atau menggunakan audio-video (*video conference*) yang memungkinkan peserta konferensi saling melihat dan mendengar apa yang dibicarakan, sebagaimana pertemuan biasa. Dalam telekonferensi juga dimungkinkan menggunakan whiteboard yang sama dan setiap peserta mempunyai kontrol terhadapnya, juga berbagi aplikasi.

Sistem telekomunikasi dapat mendukung teleconference karena menyediakan satu atau lebih dari berikut ini: audio, video, dan / atau layanan data oleh satu atau lebih berarti, seperti telepon, komputer, telegraf, teletip, radio, dan televisi.

Di Indonesia, terdapat berbagai layanan teleconference melalui telepon baik fixed maupun mobile (*Audio Conference*) yang mempunyai kemampuan untuk melayani percakapan sampai 30 pemanggil dalam satu konferensi. Jumlah peserta dapat diatur sesuai dengan keinginan penyelenggara konferensi. Sistem conference atau konferensi juga bisa dilengkapi dengan PIN (*Personal Identification Number*) sehingga menjamin kerahasiaan suatu konferensi dari pemanggil yang tidak diundang dalam telekonferensi atau teleconference tersebut.

http://komputer.iklankecil.com/pengertian-teleconference.html

2. Panggilan konferensi

Panggilan konferensi (bahasa Inggris: *Conference call*) adalah istilah yang digunakan untuk panggilan telepon yang menghubungkan tiga atau lebih saluran telepon dalam waktu bersamaan. *Conference Call* memungkinkan pengguna telepon yang berbeda lokasi untuk berkomunikasi dan bertukar informasi. *Conference Call* dapat diatur sedemikian rupa sehingga pihak yang ditelepon dapat berpartisipasi saat panggilan telepon dilakukan atau hanya mendengarkan percakapan dan tak bisa ikut berbicara. Conference Call seringkali disebut ATC (Audio Tele-Conference). Conference Call termasuk dalam tipe teleconference.



a. Cara Kerja

Conference Call terselenggara atas proses distribusi. Dalam satu pengejawantahan, penyelenggaraan tersebut meliputi proses penerimaan seperangkat sinyal audio telepon dari *conference subnodes*. Sinyal audio telepon tersebut kemudian berkorespondensi dengan penerima panggilan telepon sehingga menghasilkan keluaran seperangkat sinyal audio telepon dari semua sinyal audio telepon yang diterima, lalu mentransmisikan seperangkat sinyal tersebut ke *conference subnodes*. Sebuah *node* adalah *conference node* yang dapat memperbaiki kualitas suara dari setiap peserta telepon yang terhubung dengan cara menghilangkan audio masukan dari audio keluaran peserta conference call. Hal ini dapat meningkatkan kejelasan dari sinyal audio dan mengeliminasi sumber gaung. Public switched Telepon networks atau dedicated private networks

dan alat pusat yang disebut *bridge* digunakan untuk menghubungkan partisipan Conference Call. Mikrofon dan loudspeakers dapat digunakan untuk membuat panggilan grup.

b. Tipe

Audio Conference

Audio Conference adalah pertukaran informasi hanya melalui suara dengan medium panggilan telepon yang menghubungkan tiga atau lebih saluran telepon dalam waktu bersamaan. Audio Conference mempunyai kelebihan dibandingkan web conference dan video conference karena biaya yang relatif lebih murah. Biaya yang perlu dianggarkan untuk mengadakan audio conference hanya mencakup biaya pembelian unit telepon dan biaya percakapan jarak jauh yang dilakukan melalui telepon. Namun, kelemahan audio conference adalah hilangnya koneksi personal dalam bisnis ketika hanya suara kolega yang bisa terdengar. Lelucon dan ucapan dapat ditangkap bermakna beda saat pembicaraan dilakukan tanpa bisa melihat wajah dan ekspresi pembicara. Kelemahan lain yakni kualitas panggilan menjadi menurun saat pihak dari lokasi lain ditambahkan ke dalam percakapan telepon tersebut. Saat beberapa pihak terlibat dalam satu pembicaraan dalam satu panggilan secara bersamaan, maka kemungkinan pihak-pihak tersebut berbicara dalam satu waktu yang sama menjadi lebih besar. Konsekuensinya, satu sama lain tidak dapat menyampaikan gagasan dengan efektif.

Web Conference

Conference call kini bisa digunakan tergabung dengan web conference sebagai pelengkap, dimana presentasi atau dokumen dapat dibagi dan disebarluaskan melalui internet. Penggabungan ini memungkinkan penelepon yang terhubung dalam satu panggilan secara bersamaan dapat melihat isi dari dokumen tersebut, yakni laporan perusahaan, bagan penjualan, dan data perusahaan yang dipresentasikan oleh salah satu partisipan web conference. Keuntungan utama dari web conference adalah presenter dokumen dapat memberikan penjelasan mendetail mengenai suatu dokumen, sementara peserta web conference lain dapat secara serempak melihat dokumen presentasi tersebut. Dokumen yang dikirim lewat surat elektronik ini kemudian diapresiasi dengan analisis oleh para peserta dan respon dapat didiskusikan dengan cepat tanpa menunggu komunikasi yang dilakukan melalui surat elektronik atau panggilan telepon biasa. Web conference bisa dilakukan tanpa biaya. Keuntungan lainnya dalah web conference memungkinkan peserta telepon dapat mengetik atau berbicara dalam satu waktu bersamaan tanpa kemungkinan tidak didengar seperti yang terjadi pada audio conference. Hanya saja, web conference memiliki kelemahan serupa dengan audio conference, yakni sulit untuk menilai keseriusan atau humor seseorang dalam bentuk komentar yang diketik, juga tak ada kepribadian yang tergambar dalamnya. Selain itu, kendala mengenai teknologi juga

memegang peranan signifikan. Bagi mereka yang tak biasa menggunakan teknologi, pemanfaatan web conference menjadi kurang efisien.

Video Conference

Conference call kini juga mulai menjelajahi dunia melalui podcasting menggunakan iPod dan jejaring sosial, yang menjadi bagian dari perkembangan jenis baru dalam pola interaksi. Video streaming atau penyiaran dari conference call memungkinkan audiens yang lebih luas untuk mengakses panggilan tanpa harus memencet nomor telepon menuju *bridge*. Keuntungan video conference adalah menawarkan koneksi visual antar peserta panggilan konferensi. Saat menggunakan teknologi video conference, peserta dapat saling melihat visual masing-masing melalui layar televisi dan mendengar satu sama lain melalui sistem pengeras suara. Ekspresi wajah juga terlihat dengan jelas sehingga lelucon dan komentar dapat dimengerti dengan makna yang sesungguhnya. Namun, secara finansial biaya untuk menyelenggarakan video conference memang tergolong lebih mahal karena peralatan yang digunakan. Jika peralatan tidak berkualitas tinggi, maka kelancaran *video streaming* menjadi tersendat-sendat bahkan tertunda.

c. Kualitas

Kualitas Conference call yang baik seringkali sulit untuk diwujudkan. Penyebab yang paling signifikan adalah teknologi. Peserta bisa saja tak kunjung muncul dalam panggilan konferensi karena teknologi terganggu. Sebaliknya, teknologi takkan efektif jika peserta tidak biasa bersentuhan dengan teknologi. Problem mengenai teknologi cenderung muncul akibat dua hal, yakni kurangnya bandwith dan alat komunikasi yang kurang berkualitas.

d. Aplikasi

Conference Call berfungsi utama untuk membantu kelancaran komunikasi bisnis, mulai dari bisnis korporasi ekspor impor hingga bisnis perbankan syarifah. Pelaku bisnis menggunakan conference call untuk terhubung dengan pihak yang berjauhan, baik pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Aplikasi yang paling sering dijumpai adalah rapat klien, presentasi penjualan, rapat proyek, pelatihan, dan komunikasi antar pegawai yang bekerja di tempat yang berbeda. Conference Call juga bisa berfungsi sosial dan entertainment, seperti *group call* dan *party line*. Di Indonesia, layanan conference call disediakan oleh beragam operator telepon seluler seperti Telkomsel, Indosat, dan Excelcomindo.

e. Klasifikasi Biaya

Di Indonesia, belum ada klasifikasi jelas mengenai biaya yang diperlukan untuk menyelenggarakan conference call, baik audio, web, maupun video conference. Tidak demikian dengan negara maju yang

sudah menempatkan penggunaan conference call menjadi aspek esensial terutama dalam kelancaran bisnis. Klasifikasi tersebut yakni :

1) Premium

Sistem ini berprinsip sama dengan premium call pada umumnya, yakni partisipan conference call dikenakan biaya lebih. Premium conference call biasa digunakan oleh selebriti, bintang olahraga, pengacara, atau ahli di berbagai bidang, juga bisa digunakan untuk keperluan penggalangan dana amal

2) Prabayar

Conference call dengan sistem prabayar memungkinkan industri bisnis maupun individu untuk mendapatkan layanan dengan cara pembayaran secara online dan menyelenggarakan conference call dengan prinsip membayar sesuai pemakaian. Ciri khas dari sistem prabayar adalah adanya nomer identifikasi personal yang diasosiasikan dengan instruksi untuk mengadakan conference call yang dicantumkan online melalui surat elektronik segera setelah pembayaran. Secara umum, sistem ini dapat diterapkan pada telepon rumah, ponsel, atau komputer, dengan catatan tidak ada biaya tambahan biaya untuk perangkat keras telekomunikasi lain yang mahal. Pelayanan tertentu memungkinkan pengguna untuk memulai dan bergabung dengan conference call dari negara apapun di seluruh dunia, tentu dengan akses telepon yang memadai

3) Tarif Rendah

Pelayanan tarif rendah kini telah ditawarkan bagi penyelenggara yang menginginkan peserta conference call mempunyai akses yang terbatas untuk masuk ke dalam *conference bridge* dengan batas biaya tetap per bulan. Tipe biaya ini dipilih oleh industri bisnis dengan anggaran pengeluaran yang besar dan nirlaba

4) Bebas Biaya

Conference call tanpa biaya berbeda dengan penyelenggaraan conference call umumnya yakni penelepon membayar biaya dengan tarif rendah atau biaya per menit atau penggabungan keduanya. Sistem ini tidak mempunyai biaya penyelenggaraan dan memungkinkan beberapa orang berbicara dengan tarif normal dari koneksi jarak jauh saja. Dengan demikian, tentu saja fitur yang ditawarkan terbatas karena bebas biaya

http://www.indocommco.com/artikel/8-apa-itu-pabx-dan-bagaimana-kerjanya.html
(Diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Pukul 19.45)

c. Rangkuman

1) Telekonferensi atau teleseminar adalah komunikasi langsung di antara beberapa orang yang biasanya dalam jarak jauh atau tidak dalam satu ruangan dan dihubungkan oleh suatu sistem telekomunikasi.

2) Cara kerja teleconference adalah proses penerimaan seperangkat sinyal audio telepon dari *conference subnodes*. Sinyal audio telepon tersebut kemudian berkorespondensi dengan penerima panggilan telepon sehingga menghasilkan keluaran seperangkat sinyal audio telepon dari semua sinyal audio telepon yang diterima, lalu mentransmisikan seperangkat sinyal tersebut ke *conference subnodes*.

3) Tipe Teleconference

- ☑ Audio Conference adalah pertukaran informasi hanya melalui suara dengan medium panggilan telepon yang menghubungkan tiga atau lebih saluran telepon dalam waktu bersamaan.

- ☑ Web conference adalah Conference call kini bisa digunakan tergabung dengan web conference sebagai pelengkap, dimana presentasi atau dokumen dapat dibagi dan disebarluaskan melalui internet.

- ☑ video conference, peserta dapat saling melihat visual masing-masing melalui layar televisi dan mendengar satu sama lain melalui sistem pengeras suara.

4) Klasifikasi biaya
   a. Premium
   b. Prabayar
   c. Tarif rendah
   d. Bebas biaya

d. Tugas

Silakan anda membuat kelompok kecil (masing 3 atau 5 peserta didik) Dalam menjalankan tugas ini, Anda diminta melakukannya dengan sungguh-sungguh. Laporkan hasilnya secara tertulis kepada guru.

1) Cobalah anda kunjungi ke toko elektronik yang menjual berbagai pesawat telepon yang terdekat di wilayah anda atau perusahaan yang menggunakan Telephon Conference. Tanyakan kepada penjaga toko atau petugas/karyawan tersebut tentang penggu naan Telephon Conference, Catatlah keterangan yang Anda peroleh dari mereka.

2) Amatilah, Kaliah bisa tanyakan tentang fungsi dan cara kerja pesawat telepon conference tersebut. Catat semua penjelasan yang anda dapatkan.

3) Diskusikan hasilnya sesama kelompok anda dan beri kesimpulan

e. Tes Formatif

1) Jelaskan pengertian pesawat telepon conference?
2) Jelaskan cara kerja telepon conference?
3) Apa yang dimaksud dengan Audio Conference, Web conference, dan video conference ?
4) Sebutkan klasifikasi biaya pada telepon conference?
5) Apa manfaat telepon conference pada perusahaan?

f. Lembar Kerja

Disediakan seperangkat alat tulis dan pesawat telepon/pesawat komunikasi. Peserta didik dapat mengoperasikan fungsi telepon conference sebagai alat komunikasi dengan benar.

Langkah Kerja

- ☑ Menuliskan fungsi telepon conference sebagai alat komunikasi
- ☑ Mengidentifikasi pesawat telepon conference.
- ☑ Memilih jenis hubungan telepon sesuai kebutuhan dalam berkomunikasi
- ☑ Mengoperasikan pesawat telepon conference.

Kegiatan Belajar 9: PABX dan Faksimile

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang PABX dan faksimile peserta didik dapat:

1) Menjelaskan arti PABX.
2) Menjelaskan cara kerja PABX.
3) Memahami kegunaan PABX pada perkantoran.
4) Menjelaskan arti faksimile
5) Menyebutkan dan menjelaskan fungsi faksimile
6) Menyebutkan keuntungan dari faksimile
7) Mengoperasikan faksimile

b. Uraian Materi

1. Pengertian PABX



PABX merupakan singkatan dari *Private Automatic Branch eXchange*. Sebuah PABX pada dasarnya adalah sebuah sistem telepon yang biasa disebut juga dengan switchboard yang digunakan sebagai sistem telepon internal di kantor.

a) Gambaran Sederhana Sistem PABX

Sistem PABX memiliki beberapa/ banyak sambungan kabel yang mengarah pada sebuah switchboard. Itulah sebabnya mengapa ada istilah "branch" dalam kepanjangan PABX, karena "*branch*" atau cabang ini mengacu kepada banyaknya sambungan yang dihubungkan ke PABX. Alat PABX merupakan teknologi yang canggih karena dapat digunakan sebagai telepon, modem dan mesin fax, serta bisa digunakan sebagai alat komunikasi internal karyawan di kantor.

Cara kerja PABX adalah bahwa sesungguhnya perangkat ini merupakan modem yang berfungsi sebagai control station pusat. Setiap kali ada telepon baru yang masuk, maka telepon tersebut akan di-routing (diarahkan) melalui control station ini. Karena di dalam sistem PABX tersebut telah dimasukan kode tertentu untuk masing-masing nomor telepon di kantor, atau untuk masing-masing extension, maka telepon masuk tersebut akan diarahkan ke tujuan yang tepat dengan menggunakan kode tersebut.

b) Contoh Kegunaan PABX di Kantor

PABX juga dapat diprogram sehingga akan muncul greeting otomatis setiap kali ada telepon masuk sebelum diarahkan ke tujuan yang bersangkutan. Untuk tujuan fungsi fax, Anda dapat memprogram sambungan yang melalui control station tersebut menuju ke sebuah mesin fax, atau bahkan ke berbagai nomor tujuan fax.

PABX modern bahkan dapat diprogram dengan sistem komputer untuk melacak setiap telepon masuk dan telepon keluar. Sistem ini bahkan bisa diatur siapa saja yang boleh melakukan hubungan telepon ke tujuan tertentu. PABX juga bisa digunakan untuk mengetahui penggunaan telepon karyawan yang tidak semestinya.

PABX juga dapat digunakan sebagai Auto Attendant, yaitu fitur yang mengarahkan penelepon masuk ke tujuan tertentu secara otomatis. Fitur ini terutama sangat cocok untuk bisnis skala besar yang selalu menerima telepon masuk dalam jumlah besar setiap harinya. Anda juga dapat melakukan conference call menggunakan PABX.

c) Sudahkah Kantor Anda Dilengkapi PABX?

Kesimpulannya, PABX sangat penting untuk kebutuhan bisnis jaman sekarang, terutama untuk efisiensi telekomunikasi. Jika Anda berencana memasang sistem PABX di kantor Anda, pastikan skala kebutuhan Anda terlebih dahulu. Anda dapat mengkonsultasikan kebutuhan PABX Anda dan peralatan telekomunikasi kantor lainnya dengan menghubungi Indocomm disini.

http://www.indocommco.com/artikel/8-apa-itu-pabx-dan-bagaimana-kerjanya.html (Diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Pukul 20.10)

2. Pengertian facsimile

Kata *facsimile* berasal dari bahasa Latin yaitu *fac* yang artinya bikin atau simile artinya serupa. Istilah facsimile juga disebut dengan foto kopi jarak jauh.

Gambar 1



Foto/Gambar 1, Bahan Tayangan; Mengindetifikasi Sarana dan Prasarana Administrasi Perkantoran, Untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

a. Fungsi facsimile

1). Untuk mengirim informasi ke berbagai tempat sesuai dengan yang kita inginkan

2). Untuk menerima informasi dari berbagai tempat

3). Apabila mesin facsimile itu dilengkapi dengan sistem memori maka facsimile dapat difungsikan untuk:
   a) Menyimpan dokumen sampai dengan beberapa lembar
   b) Mencetak sampai beberapa lembar kopi
   c) Menyimpan berbagai alamat

b. Keuntungan facsimile
    1) Memungkinkan bentuk asli dokumen terlihat jelas
    2) Waktu yang lebih cepat
    3) Data yang akurat
    4) Hemat tenaga dan biaya
    5) Pengoperasian lebih praktis sehingga setiap orang dapat mengoperasikannya

c. Cara pengoperasian facsimile
    1) Siapkan data yang akan dikirim dengan bagian yang tercetak menghadap ke bawah
    2) Siapkan nomor faksimile yang akan dituju
    3) Tekan tombol jumlah halaman yang diinginkan
    4) Tekan tombol YES
    5) Jika muncul tulisan quick, tekan key ped sampai muncul tanda dilayar keyboard
    6) Lalukan pengkopian

http://nitamarsiyablog.blogspot.com/p/materi-menggunakan-peralatan-kantor.html

d. Rangkuman

1) PABX merupakan singkatan dari *Private Automatic Branch eXchange*. Sebuah PABX pada dasarnya adalah sebuah sistem telepon yang biasa disebut juga dengan switchboard yang digunakan sebagai sistem telepon internal di kantor.

2) Cara kerja PABX adalah bahwa perangkat ini merupakan modem yang berfungsi sebagai control station pusat. Setiap kali ada telepon baru yang masuk, maka telepon tersebut akan di-routing (diarahkan) melalui control station ini. Karena di dalam sistem PABX tersebut telah dimasukan kode tertentu untuk masing-masing nomor telepon di kantor, atau untuk masing-masing extension, maka telepon masuk tersebut akan diarahkan ke tujuan yang tepat dengan menggunakan kode tersebut.

3) Pengertian facsimile, Kata facsimile berasal dari bahasa Latin yaitu fac yang artinya bikin atau simile artinya serupa. Istilah facsimile juga disebut dengan foto kopi jarak jauh.

4) Fungsi facsimile:
    a) Untuk mengirim informasi ke berbagai tempat sesuai dengan yang kita inginkan
    b) Untuk menerima informasi dari berbagai tempat

c) Apabila mesin facsimile itu dilengkapi dengan sistem memori maka facsimile dapat difungsikan untuk menyimpan dan mencetak.

5) Keuntungan facsimile
   a) Memungkinkan bentuk asli dokumen terlihat jelas
   b) Waktu yang lebih cepat
   c) Data yang akurat
   d) Hemat tenaga dan biaya
   e) Pengoperasian lebih praktis sehingga setiap orang dapat mengoperasikannya

6) Cara pengoperasian facsimile
   a) Siapkan data yang akan dikirim dengan bagian yang tercetak menghadap ke bawah
   b) Siapkan nomor faksimile yang akan dituju
   c) Tekan tombol jumlah halaman yang diinginkan
   d) Tekan tombol YES
   e) Jika muncul tulisan quick, tekan key ped sampai muncul tanda dilayar keyboard
   f) Lalukan pengkopian

e. Tugas

Silakan anda membuat kelompok kecil (masing 3 atau 5 peserta didik) Dalam menjalankan tugas ini, Anda diminta melakukannya dengan sungguh-sungguh. Laporkan hasilnya secara tertulis kepada guru.

- ☑ Cobalah anda kunjungi ke toko elektronik yang menjual berbagai pesawat telepon yang terdekat di wilayah anda atau perusahaan yang menggunakan Telephon PABX dan Facsimile. Tanyakan kepada penjaga toko atau petugas/karyawan tersebut tentang penggunaan Telephon PABX dan Facsimile, Catatlah keterangan yang anda peroleh dari mereka.
- ☑ Amatilah, Kaliah bisa tanyakan tentang fungsi dan cara kerja pesawat telepon PABX dan facsimile tersebut. Catat semua penjelasan yang anda dapatkan.
- ☑ Diskusikan hasilnya sesama kelompok anda dan beri kesimpulan

f. Tes Formatif

1) Jelaskan pengertian pesawat telepon PABX?
2) Jelaskan cara kerja pesawat telepon PABX?
3) Apa yang dimaksud dengan facsimile?
4) Jelaskan fungsi dan kegunaan dari facsimile?
5) Jelaskan cara pengoperasian mesin facsimile?

g. Lembar Kerja

Disediakan seperangkat alat tulis dan pesawat telepon PABX dan mesin facsimile, peserta didik dapat mengoperasikan fungsi telepon PABX dan mesin facsimile sebagai alat komunikasi dengan benar.

Langkah Kerja

a) Menuliskan fungsi dan kegunan telepon PABX dan mesin facsimile sebagai alat komunikasi
b) Mengidentifikasi pesawat telepon PABX dan mesin facsimile
c) Mengoperasikan pesawat telepon conference.

Kegiatan Belajar 10 : VOIP (Voice Over Internet Protocol)

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang VOIP (Voice over Internet Protocol) peserta didik dapat:

1. Menjelaskan arti VOIP.
2. Memahami cara kerja VOIP.
3. Menyebutkan dan menjelaskan tipe Telepon Conference.
4. Menjelaskan Aplikasi Telepon Conference
5. Menyebutkan dan menjelaskan klasifikasi biaya Telepon

b. Uraian Materi

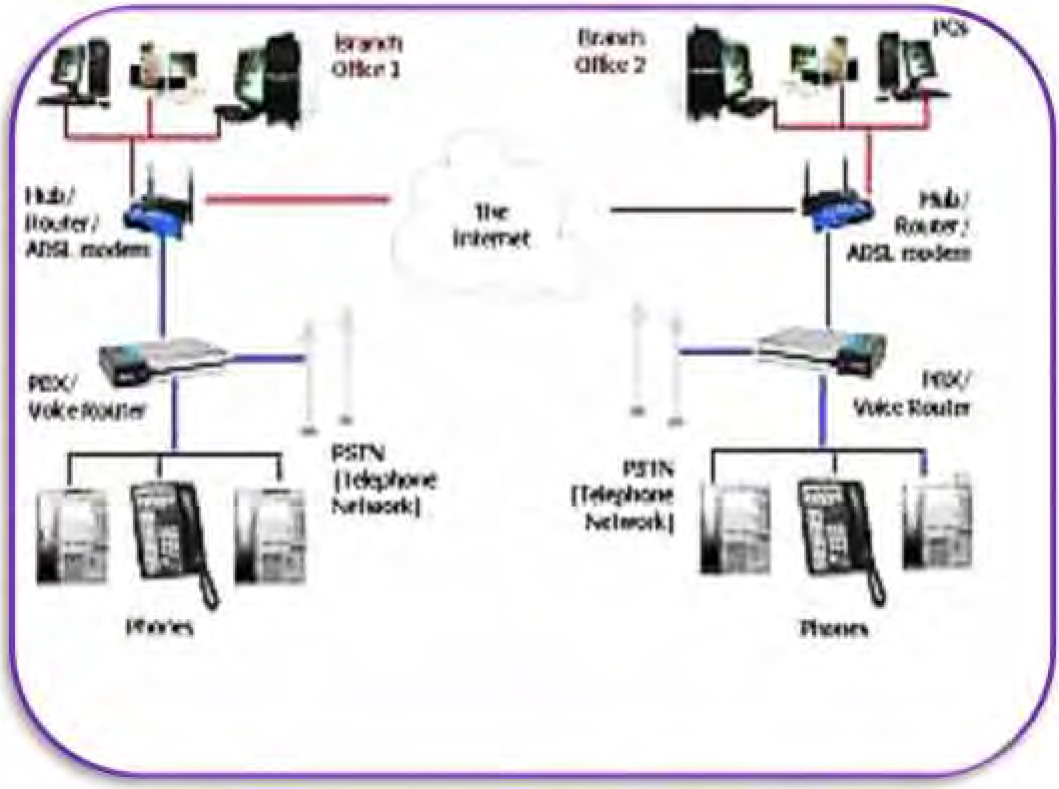
1. Pengertian VOIP (Voice over Internet Protocol)

Voice over Internet Protocol adalah teknologi yang menjadikan media internet untuk bisa melakukan komunikasi suara jarak jauh secara langsung. Sinyal suara analog, seperti yang anda dengar ketika berkomunikasi di telepon diubah menjadi data digital dan dikirimkan melalui jaringan berupa paket-paket data secara real time.

Dalam komunikasi VoIP, pemakai melakukan hubungan telepon melalui terminal yang berupa PC atau telepon biasa. Dengan bertelepon menggunakan VoIP, banyak keuntungan yang dapat diambil diantaranya adalah dari segi biaya jelas lebih murah dari tarif telepon tradisional, karena jaringan IP bersifat global. Sehingga untuk hubungan Internasionaldapat ditekan hingga 70%. Selain itu, biaya maintenance dapat di tekan karena voicedan data networkterpisah, sehingga IP Phone dapat di tambah, dipindah dan di ubah. Hal ini karena VoIP dapat dipasang di sembarang *ethernet* dan *IP address*, tidak seperti telepon konvensional yang harus mempunyai port tersendiri di Sentral atau **PBX** (*Private branch exchange*).

KORESPONDENSI 1


Personal Computer
Telephone
Cable Modem
Phone Adapter
Internet
Personal Computer
Telephone


Branch Office 1
Branch Office 2
PCs
Hub/ Router/ ADSL modem
The Internet
Hub/ Router/ ADSL modem
PBX/ Voice Router
PBX/ Voice Router
PSTN (Telephone Network)
PSTN (Telephone Network)
Phones
Phones

2. Cara Kerja VOIP

Prinsip kerja VoIP adalah mengubah suara analog yang didapatkan dari speaker pada komputer menjadi paket data digital, kemudian dari PC diteruskan melalui *Hub/ Router/ ADSL Modem* dikirimkan melalui jaringan internet dan akan diterima oleh tempat tujuan melalui media yang sama. Atau bisa juga melalui melalui media telepon diteruskan ke phone adapter yang disambungkan ke internet dan bisa diterima oleh telepon tujuan.

Untuk Pengiriman sebuah sinyal ke remote destination dapat dilakukan secara digital yaitu sebelum dikirim data yang berupa sinyal analog diubah ke bentuk data digital dengan ADC (*Analog to Digital Converter*), kemudian ditransmisikan, dan di penerima dipulihkan kembali menjadi data analog dengan DAC (*Digital to Analog Converter*). Begitu juga dengan VoIP, digitalisasi voice dalam bentuk paket data, dikirimkan dan di pulihkan kembali dalam bentuk voice di penerima. Format digital lebih mudah dikendaika, dalam hal ini dapat dikompresi, dan dapat diubah ke format yang lebih baik dan data digital lebih tahan terhadap noise daripada analog.

Bentuk paling sederhana dalam sistem VoIP adalah dua buah komputer terhubung dengan internet. Syarat-syarat dasar untuk mengadakan koneksi VoIP adalah komputer yang terhubung ke internet, mempunyai *sound card* yang dihubungkan dengan speaker dan mikropon. Dengan dukungan *software* khusus, kedua pemakai komputer bisa saling terhubung dalam koneksi VoIP satu sama lain. Bentuk hubungan tersebut bisa dalam bentuk pertukaran file, suara, gambar. Penekanan utama dalam VoIP adalah hubungan keduanya dalam bentuk suara.

Pada perkembangannya, sistem koneksi VoIP mengalami evolusi. Bentuk peralatan pun berkembang, tidak hanya berbentuk komputer yang saling berhubungan, tetapi peralatan lain seperti pesawat telepon biasa terhubung dengan jaringan VoIP. Jaringan data digital dengan gateway untuk VoIP memungkinkan berhubungan dengan PABX atau jaringan analog telepon biasa. Komunikasi antara komputer dengan pesawat (*extension*) di kantor adalah memungkinkan. Bentuk komunikasi bukan Cuma suara saja. Bisa berbentuk tulisan (*chating*) atau jika jaringannya cukup besar bisa dipakai untuk Video Conference. Dalam bentuk yang lebih lanjut komunikasi ini lebih dikenal dengan IP Telephony yang merupakan komunikasi bentuk multimedia sebagai kelanjutan bentuk komunkasi suara (VoIP). Keluwesan dari VoIP dalam bentuk jaringan, peralatan dan media komunikasinya membuat VoIP menjadi cepat populer di masyarakat umum.

Sumber: http://mhs.stiki.ac.id/rollan/voip/VOIP_Manual.pdf

c. Rangkuman

1) Pengertian VOIP *Voice over Internet Protocol* adalah teknologi yang menjadikan media internet untuk bisa melakukan komunikasi suara jarak jauh secara langsung.

2) Cara kerja VOIP adalah mengubah suara analog yang didapatkan dari speaker pada Komputer menjadi paket data digital, kemudian dari PC diteruskan melalui *Hub/ Router/ ADSL Modem* dikirimkan melalui jaringan internet dan akan diterima oleh tempat tujuan melalui media yang sama

d. Tugas

Silakan anda membuat kelompok kecil (masing 3 atau 5 peserta didik) Dalam menjalankan tugas ini, Anda diminta melakukannya dengan sungguh-sungguh. Laporkan hasilnya secara tertulis kepada guru.

1) Cobalah anda kunjungi ke toko elektronik yang menjual berbagai pesawat telepon yang terdekat di wilayah anda atau perusahaan yang menggunakan *Voice over Internet Protocol*. Tanyakan kepada penjaga toko atau petugas/karyawan tersebut tentang penggunaan *Voice over Internet Protocol*, Catatlah keterangan yang Anda peroleh dari mereka.

2) Amatilah, Kaliah bisa tanyakan tentang fungsi dan cara kerja pesawat *Voice over Internet Protocol*. Catat semua penjelasan yang anda dapatkan.

3) Diskusikan hasilnya sesama kelompok anda dan beri kesimpulan

e. Tes Formatif

1) Jelaskan pengertian *Voice over Internet Protocol*?
2) Jelaskan cara kerja *Voice over Internet Protocol*?
3) Buatkanlah skema tentang *Voice over Internet Protocol*

f. Lembar Kerja

Disediakan seperangkat alat tulis dan, pesawat telepon/pesawat komunikasi dan komputer dengan jaringan internet, peserta didik dapat mengoperasikan fungsi *Voice over Internet Protocol* sebagai alat komunikasi dengan benar.

Langkah kerja:

1) Menuliskan fungsi *Voice over Internet Protocol* sebagai alat komunikasi
2) Mengidentifikasi tentang *Voice over Internet Protocol*.
3) Mengoperasikan *Voice over Internet Protocol*.

PETA KONSEP BAB. IV
TATA CARA PENERIMAAN PANGGILAN TELEPON

TATA CARA PENERIMAAN PANGGILAN TELEPON

PENGGUNAAN SLI/SLJJ

1.Percakapan Lokal
2.PercakapanTelepon Intradaerah
3.Percakapan Antar Daerah (Interlokal)
4.Percakapan Antar Negara (Internasional)

ETIKET BERTELEPON

1.Pengertian Etiket Bertelepon
2.Hal-hal yang harus dihindari dalam komunikasi melalui telepon
3.Langkah-langkah dan teknik menerima telepon
4.Menerima telepon dan mencatat pesan yang masuk
5.Langkah-langkah dan teknik menelepon

KORESPONDENSI 1

BAB IV
Tata Cara Menerima Panggilan Telepon

A. Rencana Belajar

Kompetensi : Tata Cara Menerima Panggilan Telepon
Subkompetensi : Penggunaan SLI/SLJJ dan Etiket Bertelepon

B. Kegiatan Belajar

Kegiatan Belajar 11: Penggunaan SLI/SLJJ

a. Tujuan Pembelajaran

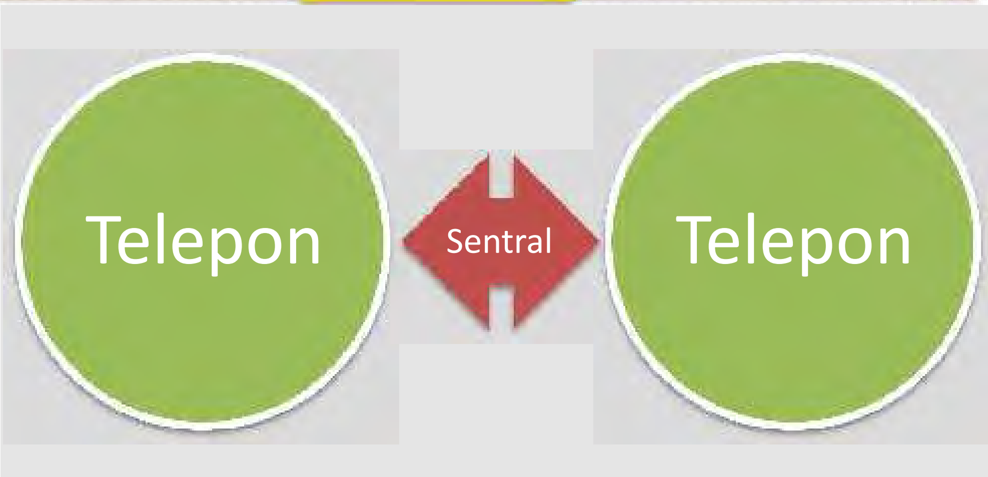
Setelah mempelajari tentang pengertian penggunaan SLI/SLJJ, peserta didik dapat:

1) Memahami percakapan lokal melalui pesawat telepon.
2) Memahami Percakapan telepon intradaerah
3) Memahami percakapan antar daerah (interlokal)
4) Memahami percakapan antar bangsa (internasional)

b. Uraian Materi

1. Percakapan Lokal

Percakapan lokal ini merupakan percakapan telepon yang dilakukan oleh dua pos (pesawat) telepon yang terletak dalam satu daerah lingkungan pelayanan lokal (LPL).

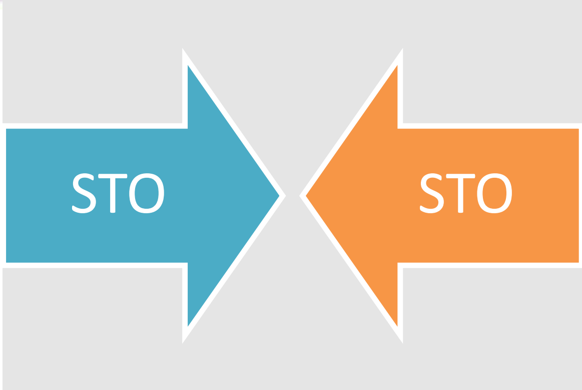


Percakapan lokal dapat berlangusung antara dua orang pelanggan dalam satu kota melalui satu sentral, atau antara dua orang pelanggan dalam satu kota melalui beberapa sentral. Biaya percakapan dikenakan kepada setiap pemanggil, setiap kali percakapan selama 3 menit dihitung satu pulsa.

PT Telkom menyediakan operator yang akan membantu pelanggan mencari nomor telepon yang dituju, yaitu penerangan lokal dengan memijit atau memutar nomor 108. Operator bertugas selama 24 jam. Dalam hal ini, pelanggan harus menyebutkan nama dan alamat yang nomornya dikehendaki secara jelas.

2. Percakapan Telepon Intradaerah

Percakapan telepon intradaerah merupakan percakapan antara sambungan telepon dari pelayanan lokal yang berbeda, yang masih terletak dalam daerah pentarifan yang sama. Jarak jangkauan percakapan tidak boleh dari 35 km (jarak udara).

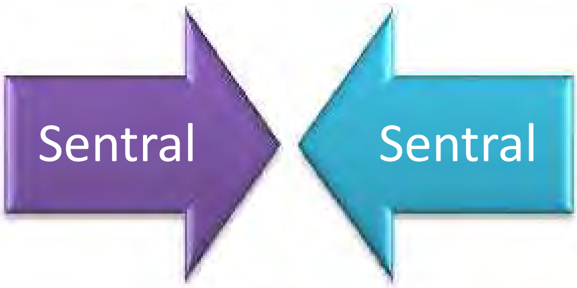




A ----------------26 km----------------------B

3. Percakapan Antar daerah (interlokal)

   Percakapan ini terjadi antara dua daerah telepon yang berbeda, yang berjarak lebih dari 25 km. Hubungan percakapan interlokal yang dihubungkan secara otomat sering disebut percakapan Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), perhatikan gambar percakapan antar daerah (interlokal) berikut ini.



Perhitungan tarif percakapan SLJJ berdasarkan pada:

a. Lama waktu percakapan, dihitung dalam detik
b. Jauh dekatnya jarak yang dituju

Lama dan jauhnya jarak dicatat meter pulsa yang ada di sentral telepon kemudian disatukan dengan pulsa hasil percakapan telepon otomat.

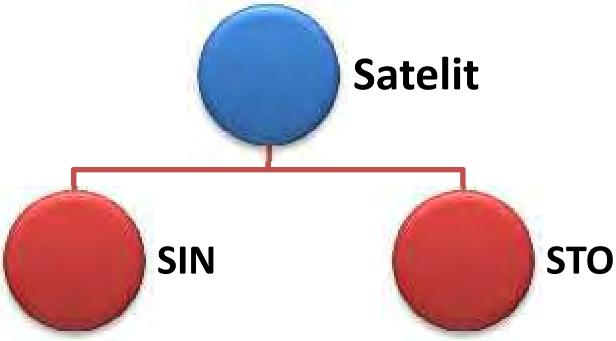
Tabel Zone Daerah Percakapan SLJJ

Zone	Jarak (KM)	Detik/Pulsa	
		Siang	Malam
I	Sampai 10	6	12
II	101 s.d. 200	5	10
III	201 s.d. 300	4	8
IV	301 s.d. 1000	3	6
V	Lebih 1000	2	4

Dalam percakapan SLJJ bila nomor telepon yang dituju belum diketahui, pelanggan dapat menghubungi operator dikota yang dikehendaki. Kode wilayah dan nomor penerangan atau informasi SLJJ untuk kota-kota di Indonesia dapat dilihat di Buku Petunjuk Telepon (BPT) atau *Yellow Pages* yang dikeluarkan oleh PT Telkom.

4. Percakapan Telepon Antar Bangsa (Internasional)

Percakapan telepon antar bangsa atau internasional merupakan percakapan dua orang atau lebih dengan memakai pesawat telepon yang letaknya berbeda Negara. Percakapan jenis ini dikelola oleh PT Indosat bekerjasama dengan PT Telkom.



Keterangan:
STO = Sentral Telepon Otomat
SI = Sentral Internasional Negeri/Transit
SBI = Stasiun Bumi Internasional
Sumber : Buku Sistem Telekomunikasi di Indonesia

Salah satu percakapan telepon antarbangsa atau Internasional ialah percakapan Internasional otomat yang biasa dinamakan hubungan Sambungan Langsung Internasional (SLI). Dalam SLI percakapan tidak melalui operator namun berlangsung secara otomatis. Jenis percakapan ini belum dapat dilaksanakan seluruh kota di Indonesia.

Cara menggunakan telepon SLI, yaitu:

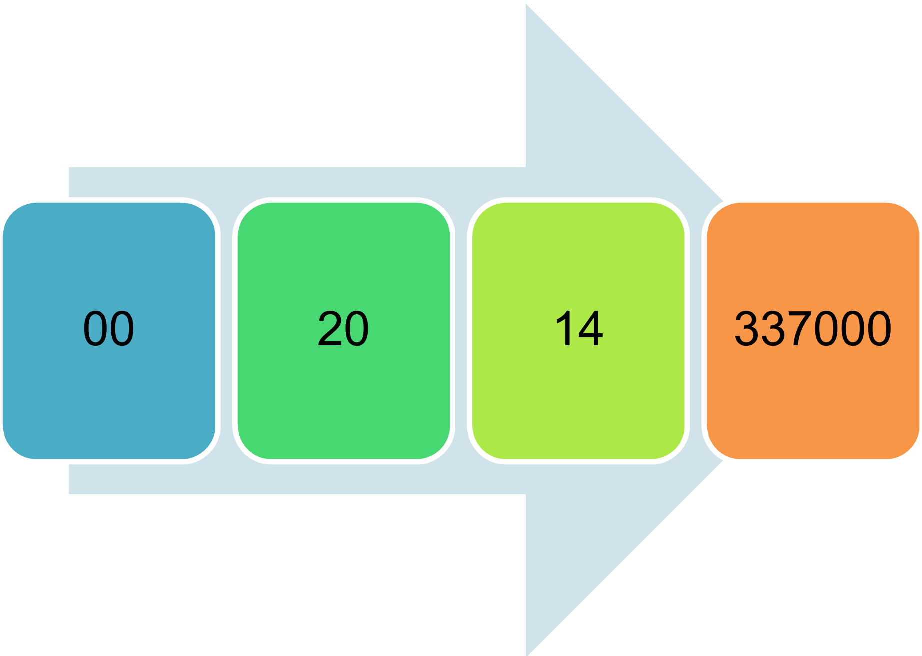
a. Memutar atau menekan tombol awalan internasional 00
b. Memutar atau menekan kode negara
c. Memutar atau menekan kode wilayah
d. Memutar atau menekan nomor yang dituju atau nomor pelanggan yang dipanggil



Keterangan:

1. Awalan internasional
2. Kode Negara
3. Kode wilayah
4. Nomor yang dituju atau nomor pelanggan yang dipanggil

Sebagai contoh, Jika anda akan menghubungi teman bisnis yang berada di negera lain, yaitu negara Egypt (Mesir) = (14) 337000. Maka nomor internasional (SLI) yang harus ditekan ialah 00 20 14 337000



Keterangan:

1 = awalan internasional
2 = kode Negara (terdapat dalam daftar buku BPT)
3 = Kode wilayah (terdapat dalam daftar buku BPT)
4 = nomor pelanggan yang dipanggil

Kegiatan Belajar 12 : Etiket Bertelepon

a. Kegiatan Pembelajaran

Setelah memahami materi tentang etiket bertelepon ini, anda diharapkan dapat:

1) Memahami tata cara bertelepon dengan menggunakan etiket yang baik dalam penggunaan telepon.
2) Berkomunikasi dengan telepon.
3) Menggunakan tata cara bertelepon secara beretiket yang santun.

b. Uraian Materi

1. Etiket Bertelepon

Hal terpenting dalam etiket bertelepon adalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat dan bersahabat. Dengan suara yang merdu di dengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunikasi dengan kita. Tidak salah jika kesan pertama dapat timbul dari cara pembicaraan di telepon. Dengan hanya mendengar orang luar sering menyimpulkan pribadi penerima telepon. Penampilan yang menarik tidak akan tampak dalam hubungan bertelepon. Akan tetapi, kepribadian seseorang jelas tercermin melalui bagaimana mereka menyampaikan sesuatu yang harus dikatakan.

Coba anda amati 2 gambar/foto dibawah ini, apa yang kamu ketahui dari gambar/foto tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar/foto tersebut, coba anda jelaskan pesan apa yang dibawa dari gambar/foto tersebut dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 1 dan 2 : Bahan Tayangan ; Mengidentifikasi Pekerjaan Kantor, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.2012.

Walaupun orang tidak bisa melihat perilaku penerima telepon, tetapi jalan pikiran penerima telepon dapat dirasakan melalui pembicaraan yang dilakukannya ketika dia menjawab telepon. Untuk itu penerima telepon harus selalu bersikap ramah, dan layanilah orang yang bertelepon dengan senang hati dan santun.

Bagi penerima telepon sendiri, hubungan baik yang dibina dengan orang yang belum pernah ditemui akan sangat besar manfaatnya. Sikap wajar dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada sikap dalam kontak langsung (bertemu muka). Tunjukkanlah ketulusan dan kemauan untuk mendengarkan yang dikatakan oleh orang yang berbicara di telepon, tanpa harus memotong pembicaraannya sebelum nada sela yang memberikan kesempatan kita untuk menjawabnya. Adapun hal yang penting dan harus diperhatikan dan kita laksanakan sehubungan dengan etiket bertelepon adalah sebagai berikut:

Banyak orang menyamakan begitu saja kata "etika" dan "etiket" padahal keduanya memiliki pengertian berbeda. Etika adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah "baik-buruk, benar-salah, tepat-tidak."

Sedangkan etiket (bahasa Perancis; *Etiquette*) adalah tata krama, sopan santun, atau tata pergaulan. Kalau etika membahas "apa yang benar, salah, jujur, adil dan lain-lain, sementara etiket" apa yang sopan dan pantas." Etiket diterapkan, misalnya dalam percakapan, bertamu, berkunjung, makan-minum, melayani atau menerima tamu, bertelepon dan seterusnya.

Bagaimana etiket bertelepon? Ketika kita menggunakan pesawat telepon, kita memang tidak berhadapan dengan orang yang kita ajak berkomunikasi. Dengan demikian, kita tidak perlu tampil dengan cantik dan menarik, memakai busana yang up to date, juga tidak perlu menampakkan wajah yang ramah dan penuh senyum seperti layaknya menerima tamu. Hal yang terpenting hanyalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat, dan bersahabat, dan juga tidak bernada emosi. Dengan suara yang merdu didengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunisi dengan kita. Walaupun begitu, penampilan tetap tidak boleh diabaikan, karena tugas sekretaris bukan hanya menerima atau menelpon.

Memang kita tidak berhadapan langsung dengan orang yang kita ajak bicara akan tetapi etiket dalam bertelepon tidak boleh diabaikan. Adapun hal-hal yang penting dan harus kita perhatikan dan dilaksanakan sehubungan dengan etiket bertelepon adalah sebagai berikut.

a) Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering segeralah telepon diangkat dan jawablah dengan sopan. Bersikaplah bijaksana dalam menanggapi penelepon. Siapapun yang menelepon adalah penting dan patut dilayani dengan sebaik-baiknya

b) Jangan memulai dengan kata "halo" tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja. Kata "hallo" hanya membuang waktu dan bertelepon bila seseorang sudah mengenal penelpon begitu dekat, tetapi jika kita berada di tempat kerja, sebaiknya kata tersebut tidak digunakan.

Gambar 5. Jangan mengucapkan kata halo dalam bertelepon



Gambar 5, dari buku, Drs. Teguh Budi Karyanto, MM.,
Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

c) Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi atau terlalu lama berbicara dengan si penelpon. Sekretaris yang pada umumnya wanita, sering tergoda dengan "hobi ngerumpi." Dalam hal ini kita harus mampu menempatkan diri kita sebagai petugas kantor. Sebaiknya dihindari percakapan melalui telepon apabila tidak begitu perlu. Namun, apabila memang ada kepentingan pribadi yang begitu mendesak untuk dibicarakan kita dapat menggunakan hubungan telepon dengan bijaksana. Artinya, bicara seperlunya tanpa menggangu tugas kita.

d) Berusahalah mendengarkan lawan bicara kita, jangan melamun atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan. Kadang-kadang kita meminta penelpon mengulangi pembicaraan dengan ungkapan, "apa, bisa diulang?" Sungguh hal yang tidak sopan bila kita mengungkapkan hal demikian. Oleh karena itu, konsentrasikan pikiran sejenak pada percakapan tersebut.

e) Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan, sebaliknya bicaralah dengan sikap yang menyenangkan. Mungkin kita mendapat perlakuan yang kurang enak dari percakapan melalui telepon, tetapi sebaiknya kita dapat menahan diri untuk tidak mengucapkan kata-kata kasar, bahkan sampai menyinggung perasaan penelpon. Bagaimanapun juga, seorang sekretaris harus tetap ramah dan sopan di dalam percakapan lewat telepon.

f) Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya.

g) Berbicaralah dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Bila kita berbicara terlalu cepat, orang yang berkomunikasi dengan kita sering tidak memahami isi pembicaraan kita. Tetapi bila kita berbicara terlalu lambat, orang akan cepat bosan karena harus menunggu terlalu lama untuk memahami maksud pembicaraan kita. Namun juga jangan berbicara dengan suara terlalu keras dan perhatikan volume suara, ucapkan dengan kata yang jelas, lancar, dan kecepatan yang normal.

h) Apabila kita menelepon, kita harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang akan dituju, di samping pokok pembicaraannya. Jangan sampai sesudah menghubungi nomor tertentu, kemudian kita bertanya, “saya harus berbicara dengan siapa ya?”

i) Apabila kita menelpon seseorang, kita dapat menanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat ini orang yang kita tuju sedang sibuk, sehingga kita terpaksa mengganggu di sela-sela kesibukannya.

j) Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan kepada pekerja. Bicaralah seperlunya sesuai dengan maksud pembicaraan, dan jangan bicara di telepon tidak boleh sambil makan atau berdecak.



Gambar 6, dari buku, Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

k) Catat poin pesan-pesan yang disampaikan.

l) Mintalah nomor teleponnya, sekaligus mintalah maaf jika membuat kesalahan-kesalahan sewaktu dalam pembicaraan telepon.

m) Mengakiri pembicaraan dengan tepat. Jangan lupa mengucapkan kata "terima kasih" (*thank you*) dan "kembali" (*you are welcome*), dan mengucapkan salam "Selamat pagi" atau Selamat Siang" ketika mengakiri pembicaraan.

n) Meletakkan gagang telepon dengan pelan.

2. Hal-hal yang harus dihindari sekretaris dalam berkomunikasi melalui telepon

a) Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara di telepon.
b) Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon.
c) Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen.
d) Berbicara terlalu banyak basa-basi.
e) Berbicara dengan nada kasar atau membentak.
f) Berbicara dengan dana memerintah.
g) Penelpon dibiarkan menunggu terlalu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi musik yang diperdengarkan.
h) Penelpon ditransfer berkali-kali atau ditransfer ke alamat yang salah.
i) Nada dan intonasi terkesan malas atau tak ramah.

3. Langkah-langkah dan Teknik Menerima Telepon

a. Teknik Mengangkat Telepon

Setiap kali telepon berdering, harus segera diangkat, jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari 3 (tiga) kali, sebab akan mengganggu suasana kerja. Karena letak ruang sekretaris berdekatan dengan ruang pimpinan, dering telepon yang terus menerus pasti akan mengganggu konsentrasi pimpinan. Oleh karena itu, kita harus bergerak cepat bila telepon berdering, walaupun sedang sibuk sekalipun, kita tidak dapat mengabaikan. Sikap dalam menerima telepon, yakni ketika telepon berdering, angkat gagang telepon dengan segera dan gunakan tangan kiri, tangan kanan siap dengan alat tulis.



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+bertelepon&oq=gambar+bertelepon&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.20)

1) Menyiapkan Buku Catatan

Siapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting. Sekretaris harus dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan menggunakan kedua tangannya, tangan kiri memegang gagang telepon, tangan kanan mencatat pesan yang disampaikan.

2) Memberi Salam Kepada Penelpon

Berilah salam sesuai dengan waktu kepada penelpon, kemudian menyebutkan identitas perusahaan tempat kita bekerja (nama kantor atau nomor telepon dan nama penerima telepon). Bila penelpon lebih dulu mengucapkan salam dan kemudian menyebutkan identitas perusahaan dan dirinya. Tidak cukup hanya menyapanya dengan bapak, ibu, atau saudara, kemudian kita lanjutkan identitas diri dan perusahaan. Tidak cukup kita menyapanya dengan bapak, ibu atau saudara; tetapi dengan sebutan namanya, misalnya Bapak Djoko.

Jika penelpon tidak menunjukkan identitas dirinya, kita dapat mengajukan dengan pertanyaan, misalnya “Maaf dapatkah saya

mengetahui dengan siapa saya berbicara?; atau “maaf,” bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu/Saudara?; Tetapi jangan sampai kita bertanya seperti anak kecil misalnya, “ini siapa sih.” Walaupun percakapan dilakukan melalui telepon, tutur kata harus diperhatikan agar tidak menyinggung perasaan penelpon.

3) Membuka Pembicaraan

Jika penelpon ingin berbicara dengan pimpinan dan pimpinan kita ada ditempat kerja, penelpon dimohon untuk menunggu sebentar karena kita harus menstranfer hubungan tersebut ke telepon pimpinan. Jika ternyata pimpinan sedang tidak mau diganggu, maka dengan bijaksana kita dapat mengatakan bahwa pimpinan sedang tidak berada di tempat kerja atau yang lain. Biasanya hal ini terpaksa dilakukan apabila pimpinan sedang mengadakan rapat, kita dapat segera menginformasikan keberadaan pimpinan, misalnya dengan mengatakan, “Maaf, Bapak pimpinan sedang mengadakan rapat, apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?” Percakapan serupa dapat juga dilakukan, apabila pimpinan sedang dinas keluar. Pada saat menjawab penelpon, sekretaris tidak perlu memberikan jawaban yang mendetail, tetapi cukup menginformasikan hal-hal yang inti saja.
Disini, sekretaris ditantang untuk menjawab secara diplomatis setiap pembicaraan. Misalnya, jika pimpinan sedang menelpon seseorang, agar penelpon tidak terlalu lama menunggu, katakana bahwa pimpinan sedang *on line* atau sedang melakukan pembicaraan dengan telepon lain. Anda tidak perlu mengatakan pimpinan sedang bercakap-cakap dengan Bapak Soeryanto dari Unesa. Jika kebetulan pimpinan tidak berada di tempat, anda dapat juga mengajukan pertanyaan, apakah berkenan dihubungkan dengan wakil pimpinan.

Tetapi Hindari penggunaan kata “halo” karena kurang sopan. Kata “halo” hanya digunakan apabila menyambung pembicaraan yang terputus atau ada gangguan. Contoh:

- ☑ “Selamat pagi, PT. DANA PERTAMA, di sini,” atau
- ☑ “Selamat siang, di sini PT DANA PERTAMA,” atau
- ☑ “Selamat sore, PT. DANA PERTAMA, Fina bicara”

Apabila telepon itu datang dari dalam instansi sendiri, penerima telepon dapat menjawab sebagai berikut.

- ☑ “Selamat siang, dengan Septiani di sini” atau
- ☑ “Pesawat 213, selamat siang” atau
- ☑ “Administrasi Perkantoran. Septiani di sini.”

Jika penelepon tidak menyebutkan identitasnya, penerima telepon dapat bertanya:

- ☑ “Bolehkah saya mengetahui siapa yang sedang bicara?”
- ☑ “Bolehkah saya mengetahui dengan siapa saya bicara?”

Hindari pertanyaan seperti berikut.
“Siapa ini?”, atau “siapa sih ini?” atau “Anda siapa?” atau “Siapa yang bicara?”

4) Hubungkan segera Penelepon dengan yang Dicari

Yakinkan siapa orang yang akan dihubungi/dicari karena penelepon akan sangat kecewa bila yang dihubungi tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Sebagai contoh:
Yang ingin dihubungi Ardi, bukan Andi.

Yang ingin dihubungi Halimah, bukan Fatimah.

Sebaiknya penerima telepon mempunyai urutan alfabet untuk memudahkan dalam mengeja nama maupun kata-kata yang kurang jelas.

5) Menciptakan Kesan yang Baik

- ☑ Penelpon ingin berbicara langsung dengan atasan perusahaan, jawablah dengan lembut atau sopan.
- ☑ “Dapatkah Bapak/Ibu menunggu sebentar?”
- ☑ “Ya. Pak/Bu, apakah dapat menunggu?”

Hindari ucapan:
“Tunggu yah” atau “Bentar yah.”

a) Apabila penelepon bersedia menunggu sebelum disambungkan kepada yang dituju, ucapan: “Terima kasih atas kesabaran menunggu Bapak/Ibu. Sekarang Bapak/Ibu dapat berbicara dengan Bapak/Ibu ……….”

b) Jika orang yang dicari atau diajak bicara oleh si penelepon sedang keluar, penerima telepon harus:

- ☑ Memberikan keterangan kepada penelepon tentang ketidak hadiran orang yang dicari secara singkat, tetapi tetap sopan, hati-hati, dan menyenangkan.

  Contoh ucapan yang baik:
  - ➢ “Bapak/Ibu …. Sedang keluar, dapatkah saya membantu Anda?”

- ➢ "Bapak/Ibu …. Sedang keluar, dapatkah Anda menelepon kembali?"
- ➢ "Bapak/Ibu …. Sedang keluar, dapatkah Anda meninggalkan pesan?"

☑ Berusaha untuk mendapatkan keterangan selengkapnya tentang identitas penelepon.

a) Kadang-kadang penerima telepon harus menjawab telepon dengan kondisi atau keadaan yang bukan sebenarnya tentang kegiatan dan keadaan pimpinan. Hal ini karena kondisi mengharuskan. Oleh karena itu, penerima telepon harus dapat menjawab dengan bijaksana.

b) Ketika penelepon berbicara, penerima telepon harus mendengarkan baik-baik dan jangan mengganggu pimpinan. Di sela-sela pembicaraan, penerima telepon sebaiknya memberikan respon dengan kata-kata:

- "Ya"
- "Tentu"
- "Ya, saya tahu"
- "Benar", dan sebagainya

c) Jika penelepon salah sambung, penerima telepon berbicara: "Maaf Anda telah salah sambung, di sini 7431265" (identitas penerima telepon).

6) Mencatat Pesan

Apabila telepon tidak dapat disambungkan kepada yang dituju, penerima telepon harus:

a. Mencatat segala sesuatu yang diperlukan;
b. Memberikan keterangan yang jelas dan lengkap;
c. Menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya, hal ini penting bila penerima telepon atau pimpinan ingin menelepon kembali;
d. Menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut

Gambar 8. Formulir berita telepon 1

PPPPTK Bisnis dan Pariwisata

BERITA TELEPON

Hari, Tanggal : ....

Waktu : ....

Dari : ....

Perusahaan : ....

Alamat : ....

No. Telepon : ....

Untuk : ....

: ....

Pesan : ....

: ....

Jakarta, ……………..
Yang menerima telepon,

....

Gambar 9. Formulir berita telepon 2

Untuk : …………………………………

Dari : …………………………………

Kantor : …………………………………

Jabatan : …………………………………

No. Telepon : ………………………………..

Dengan pesan:

( ) Minta waktu untuk bertemu

( ) Akan datang

( ) Ingin bertemu

( ) Menjawab telepon

( ) Mohon ditelepon kembali

( ) Akan menelepon kembali

( ) Lain-lain

……………………………………………………………

…………………………………………………….........

……………………………………………………………

……………………………………………………………

……………………………………………………………

Diterima oleh: ………. Tanggal: ……….. Pukul: …….........

7) Salam Penutup

Jika telah menyelesaikan pembicaraan dengan penelepon, penerima telepon sebaiknya mengucapkan "Selamat pagi" atau "siang" atau "sore" dan jangan meletakkan gagang telepon mendahului penelpon, tunggu sampai gagang telepon diletakkan atau telepon ditutup selama dua atau tiga detik oleh penelepon.

Tugas:

Menerima telepon dan mencatat pesan yang masuk
Coba anda amati 2 gambar/foto dibawah ini, apa yang kamu ketahui dari gambar/foto tersebut dan diskusikan



Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar/foto tersebut, coba anda jelaskan pesan apa yang dibawa dari gambar/foto tersebut dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda, dari hasil pengamatan tersebut apakah sama atau tidak dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Foto/Gambar 2 dan 3: Bahan Tayangan ; Mengidentifikasi Pekerjaan Kantor, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

1) Alat

Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat-alat yang dibutuhkan.

- alat tulis (pulpen, kertas)
- pesawat telepon
- meja dan kursi (tempat pesawat telepon dan duduk Anda)
- format penerima pesan

2) Bahan

- Pesan lisan

3) Langkah Kerja

- Mengangkat gagang telepon ketika telepon berdering.
- Mengucapkan salam.
- Menanyakan Keperluan penelepon dengan ramah dan penuh perhatian.
- Mencatat pesan pada format penerima telepon.
- Menyalin pembicaraan dan mengucapkan salam penutup.
- Mengambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar.

5. Langkah dan Teknik Menelepon

a. Sebelum Menelepon

1) Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi:
Jangan mengangkat gagang telepon sebelum Anda benar-benar yakin nomor telepon yang dituju.

2) Sediakan buku catatan untuk mencatat hasil percakapan atau menulis pokok-pokok pembicaraan.

b. Saat Menelepon



Gambar 11, dari buku, Drs. Teguh Budi Karyanto, MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

Setelah mengamati gambar tersebut, dapat dijelaskan cara-cara menelpon adalah melalui tahapan sebagai berikut.

1) Angkat gagang telepon, dengar nada pilih.
2) Putarlah atau nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju.
3) Sesuaikan nomor kode wilayah, apakah lokal, interlokal atau internasional. Misalnya untuk lokal langsung memutar/menekan nomor yang dituju, contoh:

   (a) Telepon Interlokal, putar/tekan kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya	: (031) 3717684
Kode wilayah Bandung	: 031
Nomor yang dituju	: 3717684

   (b) Telepon Internasional, putar/tekan kode awal internasional, kode negara, kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya	: (001) (61) 2 8180765
Kode internasional	: 001 atau 008
Kode negara (misalnya Australia)	: 61
Kode wilayah (misalnya kode kota Sydney)	: 2
Nomor telepon yang dituju	: 8180765

4) Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sedang sibuk, penelepon menutup telepon beberapa saat, kemudian dapat mengulang kembali menekan nomor yang dituju atau tekan tombol “redial”.

5) Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar.

6) Apabila sudah benar sebutkan identitas Anda sebagai penelpon atau kantor penelepon, misalnya “Selamat pagi, kami dari PT Cipta Karya, dapatkah bicara dengan Bapak Joko?”

7) Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon.

8) Catat semua jawaban yang diterima.

9) Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup.

Bagaimanakah bila Anda menelpon ke suatu instansi yang di dalamnya menggunakan jasa operator atau sistem PMBX atau PABX? Dalam hal demikian lakukanlah prosedur sebagai berikut:

1. Angkat gagang telepon, dengar nada pilih.
2. Putarlah atau nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju.
3. Sesuaikan nomor kode wilayah, apakah lokal, interlokal atau internasional. Misalnya untuk lokal langsung memutar/menekan nomor yang dituju,

   contoh: Telepon Interlokal, putar/tekan kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya	: (022) 5245532
Kode wilayah Bandung	: 022
Nomor yang dituju	: 5245532

   Telepon Internasional, putar/tekan kode awal internasional, kode negara, kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya	: (001) (61) 2 8180744
Kode internasional	: 001 atau 008
Kode negara (misalnya Australia)	: 61
Kode wilayah (misalnya kode kota Sydney)	: 2
Nomor telepon yang dituju	: 8180744

4. Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sedang sibuk, penelepon menutup telepon beberapa saat, kemudian dapat mengulang kembali menekan nomor yang dituju atau tekan tombol “redial”.

5. Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar.

6. Apabila sudah benar sebutkan identitas Anda sebagai penelpon atau kantor Anda, misalnya “Selamat pagi, kami dari PT Cipta Karya, dapatkah bicara dengan Bapak Joko di bagian … ?” atau mintalah kepada operator untuk menyambungkan Anda ke pesawat tertentu, “Minta tolong disambungkan ke pesawat 403” atau “Bisa disambungkan ke pesawat 403?” Atau jika di instansi Anda menelpon terdapat jasa PABX, Anda bisa langsung menekan pesawat yang Anda inginkan begitu Anda telah tersambung dengan nomor yang Anda tuju.

7. Jika sudah tersambung dengan pesawat yang dimaksud, ulangi untuk menegaskan identitas Anda sebagai penelpon dan kantor Anda.

8. Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon.

9. Catat semua jawaban yang diterima.

10. Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup.

Bagaimana Anda harus menelpon jika di dalam instansi Anda bekerja digunakan jasa operator yang akan menghubungkan telepon jika harus menelpon keluar? Dalam hal demikian, sebelum telepon tersambung keluar yaitu nomor yang Anda tuju, mintalah operator untuk menyambungkannya. Jadi, setelah Anda mendengar ada nada pilih, tekanlah nomor yang diprogram untuk operator, mintalah untuk disambungkan ke nomor tertentu. Selanjutnya lakukan prosedur yang sama sebagaimana tertulis di atas.

c. Mengakhiri Pembicaraan
Apabila Anda sudah yakin bahwa semua data telah diperoleh, berilah salam penutup dan ucapkan terima kasih, misalnya, "Terima kasih Ibu Fina, selamat pagi" atau "Terima kasih atas segala informasi Ibu Fina, selamat pagi."

d. Meletakkan Gagang Telepon
Apabila pembicaraan selesai, letakkanlah gagang telepon dengan baik dan perlahan, agar tidak mempunyai kesan marah dengan membanting telepon.

6. Hambatan-Hambatan dalam Menangani Telepon

Hambatan terbagi dalam dua hal, yaitu faktor alat dan faktor komunikasi.

a) Faktor Alat
Hambatan dari faktor peralatan/alat, yaitu:

1) Suara berisik.
2) Suara timbul tenggelam.
3) Suara mengecil.
4) Saat memutar/menekan tombol telepon, tidak terdengan nada kontak.
5) Nada sambung tidak terdengar.
6) Di tengah-tengah pembicaraan sambungan terputus.

b) Faktor Pemakaian (Komunikan dan Komunikator)
Hambatan dari faktor pemakaian, yaitu:

1) Berbicara monoton dan tidak jelas pengucapannya.
2) Berdecak atau berbicara di telepon sambil makan.
3) Meninggalkan telepon sambil bicara kepada orang lain.
4) Berbicara terlalu cepat.
5) Desah nafas yang terdengar.
6) Berbicara kotor atau sambil bersenda gurau.
7) Berbicara sambil kepala bergerak ke kiri dan ke kanan.
8) Letak gagang telepon terlalu ke atas/ke bawah.

c. Rangkuman

1) Cara menerima telepon menimbulkan kesan atau penilaian penelepon terhadap sikap dan kepribadian penerima telepon dan pimpinan serta perusahaan tempat penelpon bekerja.

2) Menerima telepon harus dilakukan dengan senang hati, tanpa harus merasa terganggu. Hal ini tampak dari cara orang berbicara, nada berbicara dan intonasi berbicara, serta pilihan kata ketika seseorang merespon pembicaraan orang lain.

3) Catatlah berita telepon atau pesan yang dikirim melalui telepon dengan jelas. Catat pula nama penelpon, asal dan jam telepon, serta nama penerima telepon. Jangan menyampaikan pesan secara lisan.

d. Tugas

1) Lakukan pengamatan terhadap cara seorang sekretaris atau pekerja kantor merespon telepon yang masuk. Pengamatan dapat Anda lakukan terhadap cerita sinetron di TV atau kantor-kantor terdekat di sekitar sekolah Anda. Catatlah tentang hal-hal yang Anda amati tersebut, buatlah laporannya, dan diskusikan hasil pengamatan itu di kelas!
2) Patria adalah seorang sekretaris di sebuah perusahaan. Ia seorang sekretaris yang baik, tetapi tidak seperti biasanya, ketika menerima telepon dari Pak Anton, direktur sebuah perusahaan rekanan, dia mencatat pesan yang kurang lengkap sehingga pesan yang diterima oleh direkturnya pun menjadi salah. Hal ini berdampak pada kemungkinan relasi kerja antara kedua perusahaan itu di masa yang akan datang. Apakah yang harus dilakukan oleh Patria agar keadaan tersebut tidak terlanjur terjadi?

3) Bagaimanakah cara menyampaikan pesan kepada pimpinan Anda atau penerima pesan yang lain?

e. Tes Formatif

1) Situasi Penerima Telepon: Anda adalah sekretaris pada PT WIJAYA RAYA, Jalan kesatrian 8 H.12 Matraman Jakarta Timur.Anda diminta, dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaanpertanyaan yang diajukan oleh Direktur PT Hutama Karya tentang keterlambatan pengiriman 20 unit komputer dan 10 unit printer serta sampaikan maaf atas kelalaian dari perusahaan Anda. Catat pesan-pesan yang disampaikan PT Hutama Karya, pada lembar format berita telepon.

2) Situasi penelepon: Penelpon menyampaikan berita pada PT WIJAYA RAYA, bahwa pesanan berupa 20 unit komputer dan 10 unit printer terlambat diterima selama 12 minggu, sehingga merugikan pemesan karena banyak pelanggan yang kecewa, (kalimat dapat dikembangkan oleh penelpon yang penting maksud dan tujuan terpenuhi). Apa yang harus Anda lakukan?
3) Kembangkan atau buatlah format berita telepon yang Anda anggap efektif.
4) Tuliskan contoh salam pembuka ketika Anda menerima telepon!
5) Tuliskan kalimat yang bijaksana apabila yang ditelepon tidak di tempat!

f. Lembar Kerja

Menerima telepon dan mencatat pesan yang masuk

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat-alat yang dibutuhkan.

   a) alat tulis (pulpen, kertas)
   b) pesawat telepon
   c) meja dan kursi (tempat pesawat telepon dan duduk Anda)
   d) format penerima pesan

2. Bahan

   a. Pesan lisan

3. Langkah Kerja

   a) Mengangkat gagang telepon ketika telepon berdering
   b) Mengucapkan salam
   c) Menanyakan keperluan penelepon dengan ramah dan penuh perhatian
   d) Mencatat pesan pada format penerima telepon
   e) Menyalin pembicaraan dan mengucapkan salam penutup
   f) Mengambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar.

PETA KONSEP BAB. V
TATA LAKSANA PEMBUATAN SURAT/NASKAH/DOKUMEN



BAB. V
Tata Laksana Pembuatan Surat/Naskah/Dokumen

A. Rencana Belajar

Kompetensi : Tata Laksana Pembuatan Surat/Naskah/Dokumen

Subkompetensi : Peranan komunikasi tertulis, Teknik lipat surat, Bentuk-bentuk surat, Bahasa surat pribadi dan dinas, Petunjuk menulis surat pribadi dan Dasar-dasar surat niaga

B. Kegiatan Belajar

Kegiatan Pembelajaran 13: Peranan Komunikasi Tertulis

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari Peranan Komunikasi Tertulis peserta didik dapat:

1) Menjelaskan pengertian surat menyurat dengan benar.
2) Menjelasankan tujuan penulisan surat dengan benar
3) Menyebutkan fungsi dan sifat surat dengan benar.
4) Membedakan surat pribadi, dinas swasta dan dinas pemerintah
5) Menyebutkan berbagai wujud surat
6) Menjelaskan keamanan isi surat biasa, memo, telegram dan kartu pos.
7) Menyebutkan jenis surat menurut dinas pos
8) Menjelaskan arti dan kegunaan bagian-bagian surat
9) Menyebutkan faktor pendukung keberhasilan komunikasi.

b. Uraian Materi

1. Surat Menyurat Sebagai Alat Komunikasi

Telah diuraikan pada bab terdahulu bahwa komunikasi dalam cara penyampaiannya dapat dibedakan dua macam, yaitu lisan dan tulisan, Kita sudah mengetahui dan sudah sering melihat bagaimana cara menyampaikan berita secara lisan. Setelah kita amati dan perhatikan, ternyata berkomunikasi secara lisan kurang dapat memenuhi kepuasan si penyampai berita (komunikator) maupun penerima berita (komunikan) karena kurang lengkapnya berita yang disampaikan atau berita yang diterima oleh komunikan. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya waktu dan tempat.

Kita sudah mengetahui bahwa dalam perkembangan dunia komunikasi, melalui teknologi modern banyak sekali media-media komunikasi telah diciptakan untuk memudahkan orang saling menyampaikan berita, misalnya melalui telepon, TV, telegram, radio serta media komunikasi lainnya. Akan tetapi, untuk lebih memuaskan pemakai jasa komunikasi jangan dilupakan komunikasi tertulis yaitu surat.

Sebelum membahas lebih jauh mengenai surat atau surat-menyurat, kita harus uraikan dulu hal-hal berikut.

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar tersebut mulai dari gambar 1 sampai dengan gambar 2 dan diskusikan.



Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan ke 4 (empat) gambar tersebut, pesan apa yang dibawa dari gambar itu dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1 dan 2, diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 09.47)

Gambar 3



Gambar 4



Foto/Gambar 3 dan 4, Bahan Tayangan; Mengindetifikasi Sarana dan Prasarana Administrasi Perkantoran, Untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.

2. Pengertian Surat

W.J.S. Poerwadarminta dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa surat adalah kertas yang bertuliskan. Secara umum dapat dikatakan bahwa surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis. Oleh karenanya, batasan itu perlu diperjelas lagi dengan penekanan bahwa maksud yang disampaikan melalui surat dapat berupa permintaan, pernyataan, pertimbangan, lamaran, penolakan, dan sebagainya.

W.J.S. Poerwadarminta dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa Surat adalah kertas yang bertuliskan

Dalam pengertian sehari-hari, surat umumnya dikenal sebagai alat untuk menyampaikan berita secara tertulis. Pengertian tersebut adalah pengertian sempit. Padahal surat mengandung aspek yang lebih luas mencakup informasi tertulis berupa rekaman berita yang dibuat dengan maksud tertentu.

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan informasi tertulis adalah informasi berupa kabar atau berita seperti surat berita yang sudah umum dikenal, misalnya surat penawaran, surat pesanan, surat panggilan, dan surat permohonan. Sedangkan informasi berupa rekaman berita secara tertentu, misalnya surat tanda bukti, kartu identitas, akta, dan kontrak. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya surat adalah:

Informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat-menyurat.

a) Pengertian Surat-Menyurat

Penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak kepada pihak lain dapat atas nama atau perseorangan (pribadi) atas nama jabatan dalam suatu organisasi. Kegiatan saling berkirim surat oleh perorangan atau organisasi disebut surat-menyurat atau korespondensi. Para pelaku dalam korespondensi disebut korespondensi.

Gambar 1



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1, diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 09.47)

b) Tujuan Penulisan Surat

Setiap orang mempunyai tujuan. Untuk mencapai tujuan itu orang yang tergabung di dalamnya harus mengadakan kerjasama. Untuk melaksanakan kerja sama harus ada komunikasi. Komunikasi ini dapat dilakukan dengan isyarat, lisan, maupun tertulis. Dengan komunikasi lisan biasanya penyampaian informasi tak selalu lengkap dan tidak selalu lancar seperti yang diharapkan oleh pengirim atau penerima berita. Gangguan- gangguan ini mungkin berupa gangguan lingkungan, fisik, bahasa, dan lain-lain. Akibat dari gangguan tersebut terhadap proses komunikasi dapat berupa:

1) Warta yang dikomunikasikan tidak sampai atau terlambat sampai ke tujuan
2) Warta yang dikomunikasikan tidak dipahami oleh si penerima
3) Si penerima salah menafsirkan isi surat, akibatnya salah mengambil sikap atau keputusan
4) Warta tidak ditanggapi sebagaimana mestinya atau mungkin tidak ditanggapi sama sekali

Dalam penulisan surat bukan tidak ada gangguan atau hambatannya, tetapi sangat kecil. Dalam suatu kantor atau organisasi sangat diharapkan sekali setiap pegawai ataupun pimpinan harus terampil membuat surat.

c) Fungsi Surat

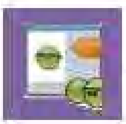
Sudah dijelaskan pada uraian terdahulu bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis yang sangat efisien karena dapat dijadikan bukti autentik (hitam di atas putih). Selain sebagai sarana komunikasi, surat dapat juga berfungsi (terutama surat resmi) sebagai:

1) Alat bukti tertulis yang autentik, misalnya surat perjanjian
2) Alat pengingat/berpikir, misalnya surat yang telah diarsipkan
3) Dokumentasi historis, misalnya surat dalam arsip lama yang digali kembali untuk mengetahui perkembangan masa lampau
4) Pedoman/dasar bertindak, misalnya surat keputusan, surat perintah, surat pengangkatan dan sebagainya
5) Jaminan keamanan, misalnya surat keterangan jalan
6) Duta atau wakil organisasi
7) Barometer kemajuan kantor

2. Jenis Surat

Banyak jenis surat yang beredar dalam kehidupan sehari-hari dan berbagai corak ragam surat sebagai alat tata usahayang dikirim atau diterima oleh suatu kantor. Ini merupakan tanda bahwa telah terjadi aktivitas secara dinamis di kantor tersebut karena surat sesungguhnya merupakan alat ukur maju mundurnya aktivitas kantor atau kegiatan administrasi kantor.

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar tersebut dan diskusikan



Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan jenis surat apa, dan simpulkan.

2) Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN KETAHANAN PANGAN

https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1 , 2, dan 3, diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 09.47)

a. Penggolongan Surat Menurut Sifatnya

1) Surat pribadi, dapat dibedakan:
   - Surat pribadi yang sifatnya kekeluargaan, persahabatan, dan perkenalan
   - Surat setengah resmi, misalnya surat lamaran kerja.
2) Surat dinas, surat yang isinya menyangkut segi kedinasan.
3) Surat sosial, surat yang dipakai oleh organisasi kemasyarakatan, misalnya perkumpulan olahraga, organisasi kedaerahan, dan organisasi masyarakat lainnya yang sifatnya bukan mencari keuntungan.
4) Surat niaga atau surat bisnis, adalah surat yang memuat persoalan niaga dan dibuat oleh suatu badan perusahaan atau perdagangan.

Perbedaan surat pribadi serta surat dinas swasta dan pemerintah adalah:

1) Surat Pribadi

Sudan dijelaskan di atas bahwa surat pribadi dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu yang bersifat kekeluargaan dan setengah resmi (surat lamaran pekerjaan). Surat pribadi disebut juga surat perorangan (prive) yang berisi masalah perorangan atau pribadi, baik itu masalah kekeluargaan maupun masalah hubungan pribadi dengan dinas.

2) Surat Dinas Swasta dan Pemerintah

Surat dinas adalah surat yang dikeluarkan oleh pejabat atau yang mewakili suatu badan/lembaga, baik pemerintah maupun swasta. Surat dinas berisi masalah yang menyangkut kedinasan dan dibuat untuk memecahkan masalah kedinasan pula.

Bila surat dinas tersebut berhubungan dengan masalah pemerintahan, maka surat tersebut disebut surat dinas pemerintahan dan kalau menyangkut niaga maka disebut surat dinas niaga/ dinas swasta. Berikut adalah contoh surat pribadi, dinas swasta dan dinas pemerintahan.

a). Contoh Surat Pribadi

Jakarta, 3 Desember 2013

Kepada
Yth. Bapak Pimpinan
PT MENTARI
Jl. Imam Bonjol 25
Jakarta

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Mulsye
Jabatan : Sekretaris

Memberitahukan bahwa pada hari ini, Selasa, 3 Desember 2013, tidak dapat masuk kerja seperti biasanya, karena sakit. Atas kesediaan Bapak memberikan izin, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dra. Mulsye

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi, Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

b). Contoh Surat Dinas Swasta

PERSEROAN TERBATAS
KARTINI
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 105
JAKARTA PUSAT

3 Desember 2013

Kepada
Yth. Bapak Drs. Syahrullah
Kepala Bagian Pemasaran
PT KARTINI
Jalan Sudirman Nomor 105
Jakarta Pusat

Dengan hormat,

Kami mengharapkan agar Bapak dapat menghadiri rapat dinas *yang akan diselenggarakan pada:*

Hari/tanggal	: Kamis, 5 Desember 2013
waktu	: 10.00 - selesai
tempat	: Ruang Sidang PT Kartini Lantai 5 kamar Nomor 25 Jalan Jend. Sudirman Nomor 105 -Jakarta Pusat
acara tunggal	: Membahas harga jual meja kantor

Selanjutnya, harap dipersiapkan data-data ongkos produksi meja kantor tersebut.

Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terirna kasih.

Hormat kami,

Drs. Bayu Rachmatho
Direktur

H/P

c). Surat Dinas Pemerintah

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 4 JAKARTA
Jalan Raya Pejaten No. 14, Jakarta Selatan
==

SURAT TUGAS
Nomor : 752/G.11.2/II/2013

Kepala SMK 4 menugaskan kepada:

Nama/NIP	: Supardi / 131430315
Jabatan.	: Pelaksana Perpustakaan SMK 4 Jakarta
Untuk	: Bertugas kembali mengelola perpustakaan SMK 4, karena 5 (lima) orang staf yang lain mengikuti penataran Perpustakaan PPPG, tanggal 5 s.d. 12 Desember 2013.

Demikianlah, surat tugas ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan mohon yang bersangkutan mendapatkan bantuan dalam melaksanakan tugasnya.

Jakarta, 3 Desember 2013
Kepala SMK 4

Drs. Hendriansyah
NIP 130337552

b. Penggolongan Surat Menurut Wujudnya

1). Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang penulisannya tidak menggunakan lembaran khusus, cukup kertas surat biasa dan pengirimannya tidak pada kesempatan pertama karena tidak memakai biaya pengiriman kilat atau kilat khusus. Contoh:

a) surat perkenalan,
b) surat keluarga,
c) surat ucapan selamat:
   - melahirkan,
   - menikah,
   - menempati kantor baru.

2). Surat memo

Surat memo (memorandum) adalah surat yang digunakan untuk komunikasi secara tertulis di lingkungan kantor/organisasi itu sendiri dan sifatnya informal. Umumnya isinya berupa pemberitahuan, permintaan, atau hal lain. Penulisannya dapat juga ditik atau ditulis tangan. Memo umunanya singkat, isi memo tidak lebih dari 10 baris. Memo dibuat oleh atasan kepada bawahan dan sebaliknya atau antarpejabat yang setingkat. Memorandum mempunyai ukuran kertas yang umum oktavo atau A5.

Bagian-bagian dari memo:

a). Kepala memorandum, terdiri dari:
   - nama instansi yang mengeluarkan memo,
   - petunjuk memo,
   - nomor, tanggal memo dibuat,
   - kepada dan dari siapa memo dibuat,
   - perihal,
   - logo/lambang (bila ada).

b). Isi memo, sekalipun bersifat tidak resmi, umumnya menyangkut kedinasan.

c). Kaki memorandum mencantumkan nama dan tanda tangan pemberi memo.

Contoh Memorandum:

LEMBAGA PENDIDIKAN SEKRETARIS ANGKASA

Jalan Tanah Merdeka Nomor X

Jakarta Timur

MEMORANDUM

Kepada : Dra. Astrid Isabella

Dari : Drs. Jatniko

Perihal : Sistem Penerimaan Mahapeserta didik Baru

Kepala

Harap mewakili saya dalam rapat penetapan sistem penerimaan mahapeserta didik baru pada tanggal 25 Nopember 2013 di Aula Lembaga Pendidikari Sekretaris ANGKASA pada jam 10.30.

Isi / Badan Memo

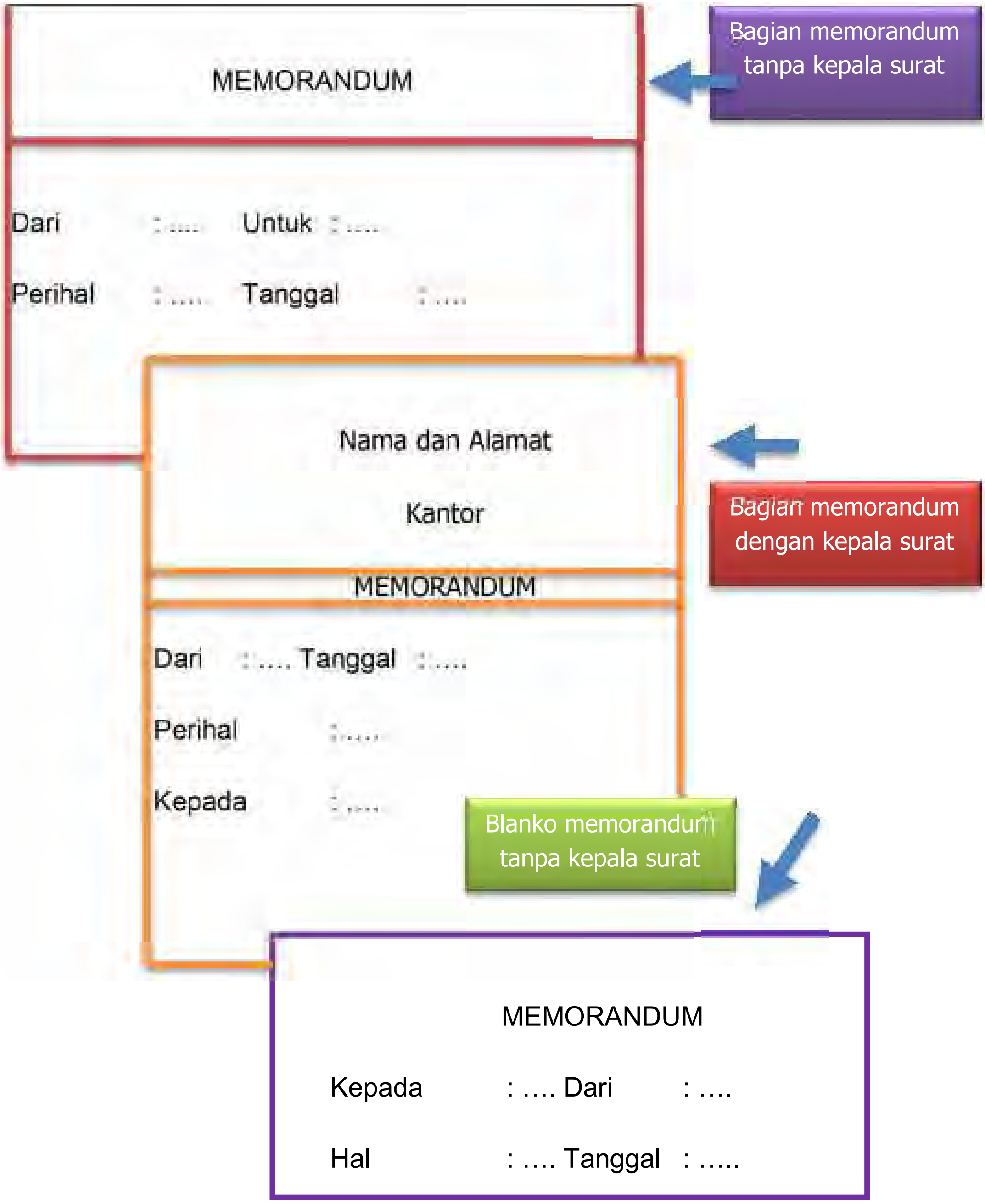
Terima kasih.

Jakarta, 20 Nopember 2013

Drs. Jarniko

Kaki

Dari contoh memorandum di atas dapat digolongkan tiga bagian memorandum yang sangat penting, yakni kepala, badan, dan kaki memorandum. Contoh skema memo atau memorandum dapat dilihat di bawah ini.



3). Surat Telegram/surat kawat

Telegram berasal dari kata *tele* (yang berarti jauh) dan *gram* (tanda atau bentuk). Dengan kata lain, telegram berarti pemindahan tulisan dengan bantuan pesawat telegraf dalam jarak jauh. Ciri berita telegram adalah kalimat singkat. Untuk telegram dinas pemerintah huruf yang dipakai adalah semua huruf besar, sedangkan untuk telegram swasta atau umum semuanya huruf kecil. Berita telegram ditulis pada sehelai blanko telegram yang telah disediakan oleh kantor telegram. Blanko telegram ada yang diisi oleh petugas di kantor telegram dan ada yang ditulis sendiri oleh si pengirim berita.

Blanko telegram di bawah ini terdiri dari:

a). Bagian atas

Bagian ini diisi oleh petugas kantor telegram. Jadi, harus diperhatikan tempat-tempat khusus yang harus diisi oleh pengirim atau petugas kantor telegram.

b). Bagian tengah

Bagian ini tempat pengirim telegram menulis berita. Penulisan telegram harus mengikuti ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Perum Postel. Untuk tata cara penulisan ini ada uraian khusus yang membicarakan mengenai telegram. Bagian tengah ini terdiri dari:

- ☑ sifat telegram
- ☑ alamat yang dituju
- ☑ isi telegram
- ☑ nama pengirim (nama perorangan, instansi, atau organisasi).

c). Bagian bawah

Bagian ini terdiri dari:

- ☑ bagian kiri perkataan "Periksa awal" (diisi oleh petugas kantor telegram)
- ☑ bagian kanan perkataan "Periksa akhir" (diisi oleh petugas kantor telegram)
- ☑ bagian "Nama" dan "Alamat pengirim" (diisi oleh pengirim telegram)

Contoh:

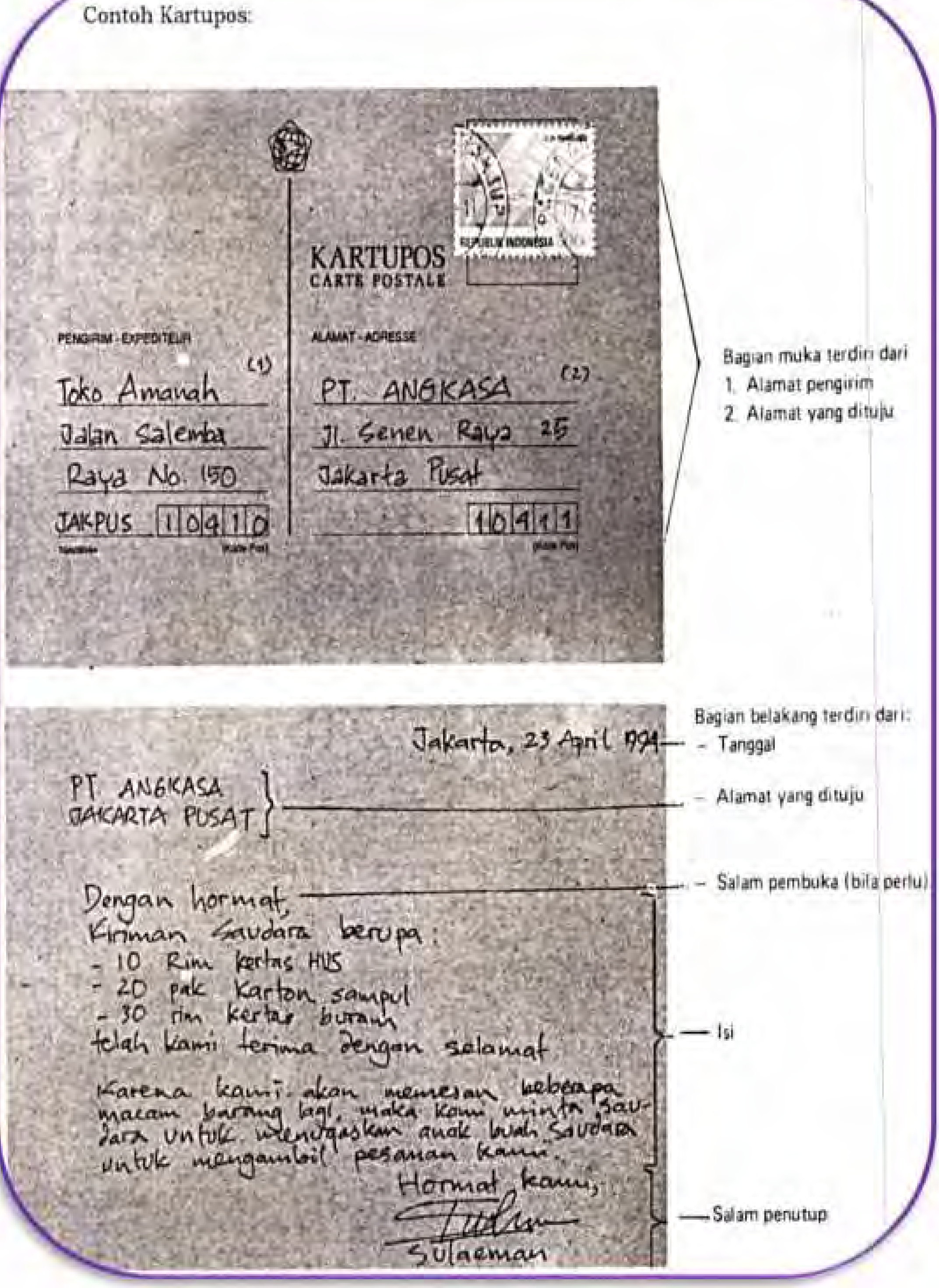


4). Kartu pos

Kartu pos adalah segala macam surat yang ditulis di atas karton yang berukuran 15 cm x 10 cm yang disahkan pemakaiannya oleh Perum POSTEL. Ukuran kartu pos demikian terbatas sehingga dalam penulisan berita harus singkat dan tidak rahasia karena pengiriman kartupos tidak menggunakan sampul khusus.

Selain kartu pos yang dikeluarkan oleh Parpostel ada juga yang membuat secara pribadi atau perorangan.

Contoh Kartupos;



Contoh Kartupos:

KARTUPOS
CARTE POSTALE

REPUBLIK INDONESIA

PENGIRIM - EXPEDITEUR (1)

Toko Amanah
Jalan Salemba
Raya No. 150
JAKPUS 10410

ALAMAT - ADRESSE (2)

PT. ANGKASA
Jl. Senen Raya 25
Jakarta Pusat
10411

Bagian muka terdiri dari
1. Alamat pengirim
2. Alamat yang dituju

Jakarta, 23 April 1994

PT. ANGKASA
JAKARTA PUSAT

Dengan hormat,
Kiriman Saudara berupa :
- 10 Rim kertas HVS
- 20 pak Karton sampul
- 30 rim kertas buram
telah kami terima dengan selamat.

Karena kami akan memesan beberapa macam barang lagi, maka kami minta Saudara untuk menugaskan anak buah Saudara untuk mengambil pesanan kami.

Hormat kami,

Sulaeman

Bagian belakang terdiri dari:
- Tanggal
- Alamat yang dituju
- Salam pembuka (bila perlu)
- Isi
- Salam penutup

c. Penggolongan Surat Menurut Keamanan Isi Surat

1). Surat sangat rahasia

Surat sangat rahasia adalah surat yang berisi dokumen penting yang berhubungan dengan rahasia atau keamanan negara. Surat ini ditandai dengan kode SRHS (singkatan dari sangat rahasia). Cara pengiriman surat sangat rahasia, berbeda dengan pengiriman surat biasa.

a). Surat dikirim dengan memakai tiga sampul.

b). Sampul pertama dan kedua ditulis dengan alamat lengkap dan masing-masing di lem. Sebaiknya, penulisan alamat tersebut dilengkapi dengan u.p (untuk perhatian) dan nama pejabat yang harus langsung menerima surat tersebut dan masing-masing sampul ditulis dengan kode SANGAT RAHASIA.

c). Sampul ketiga hanya ditulis dengan alamat seperti surat biasa, tidak diberi kode dan tidak dilem. Maksudnya agar tidak mengundang perhatian orang jahil untuk mencuri rahasia yang dibawa oleh surat tersebut. Surat-surat tersebut antara lain:

- surat dari kementerian luar negeri,
- dokumen untuk negara tetangga,
- dokumen di kalangan militer.

2). Surat rahasia

Surat rahasia adalah surat yang berisi dokumen ringan yang hanya boleh diketahui satu atau oleh beberapa orang pejabat tertentu dalam suatu instansi. Cara pengiriman:

a). dengan menggunakan dua sampul,

b). sampul pertama ditulis alamat lengkap dan diberi kode RAHASIA (RS) dan dilem, dan

c). sampul kedua hanya ditulis seperti surat biasa.

Contohnya sebagai berikut:

a. Surat dokumen kepada instansi setempat

b. Laporan kondite seorang pejabat

d. Penggolongan Surat Menurut Proses Penyelesaiannya

1). Surat sangat segera/kilat

Surat sangat segera/kilat adalah surat yang memerlukan penyelesaian sangat segera. Surat ini harus didahulukan dari surat-surat lainnya baik dalam proses pembuatan maupun proses pengirimannya.

2). Surat segera

Surat segera adalah surat yang memerlukan penyelesaian dengan segera, tetapi tidak sesegera surat kilat. Bila dikirim dengan via pos, biaya perangko surat ekspres tentu lebih besar dari perangko surat biasa.

3). Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang diperlakukan secara biasa, tidak diistimewakan.

e. Penggolongan Surat Menurut Dinas Pos

1). Surat biasa

Surat biasa ialah surat yang dikirimkan dengan menempel perangko yang termurah, seperti telah ditetapkan oleh PARPOSTEL, misalnya Rp 300,00.

Contoh:



2). Surat kilat

Surat kilat ialah surat yang pemberangkatan dan pengantar annya diutamakan dari surat biasa. Diusahakan bahwa surat itu harus sampai dalarn 1 x 24 jam. Cara pengirimannya dapat dilakukan dengan hanya rnemberi perangko yang telah ditentukan oleh Perum Pos dan Giro dan lebih mahal dari perangko surat biasa.

Contoh:

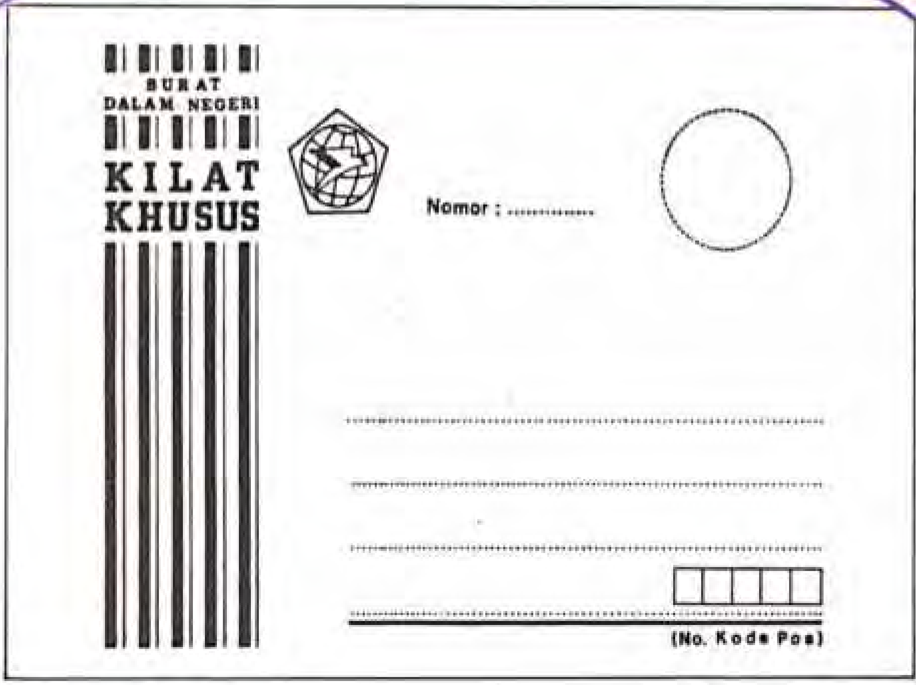


3). Surat kilat khusus

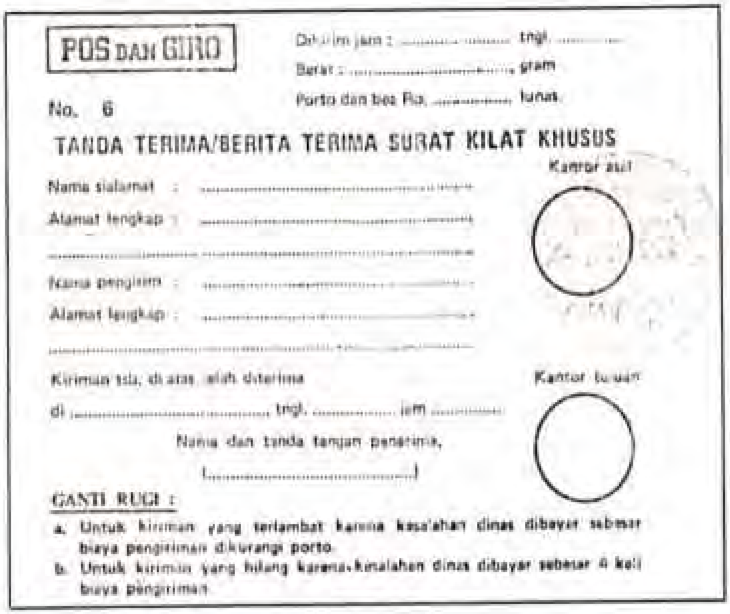
Surat kilat khusus ialah surat yang dijamin pengirimannya selama 1 x 24 jam oleh PARPOSTEL dan harus sudah ada jaringannya pada daerah yang akan dikirimi surat kilat khusus ini. Cara pengirimannya ialah:

a). Surat yang akan dikirimkan diberikan kepada petugas pos.
b). Surat didaftar dan dibayar langsung kepada petugas pos.
c). Si pengirim surat diberi selembar bukti pengiriman yang disebut resi pos yang dapat digunakan untuk bahan bukti bila ada penyimpangan dalam pengiriman surat.
d). Harga pengiriman/perangko lebih mahal dari surat kilat.
e). Memakai nomor monitoring yang sesuai dengan resi agar mudah memonitor, apakah surat sudah sampai atau belum.

Contoh:



Contoh resi surat kilat khusus.



POS DAN GIRO

Dikirim jam : .... tngl. ....
Berat : .... gram
Porto dan bea Rp. .... lunas

No. 6

TANDA TERIMA/BERITA TERIMA SURAT KILAT KHUSUS

Kantor asal

Nama sialamat : ....
Alamat lengkap : ....
....
Nama pengirim : ....
Alamat lengkap : ....
....

Kiriman tsb. di atas, telah diterima

Kantor tujuan

di .... tngl. .... jam ....

Nama dan tanda tangan penerima,

(..)

GANTI RUGI :

a. Untuk kiriman yang terlambat karena kesalahan dinas dibayar sebesar biaya pengiriman dikurangi porto.
b. Untuk kiriman yang hilang karena kesalahan dinas dibayar sebesar 4 kali biaya pengiriman

4). Surat tercatat atau terdaftar

Surat tercatat atau terdaftar ini lebih baik lagi jaminannya dari kilat khusus karena pihak pos akan selalu memonitor pengiriman surat ini. Dan setiap waktu yang telah ditentukan ada pemberangkatan, sedangkan surat kilat khusus hanya 1 x 24 jam pengirimannya. Surat inipun menggunakan resi sebagai bukti bahwa surat sudah dikirim dan sudah diterima oleh penerima surat.

Perlu diperhatikan bahwa surat biasa dan kilat pun dapat dikirim melalui surat tercatat. Namun yang penting harga pengirimannya disesuaikan dengan harga surat tercatat atau terdaftar. Perlu diketahui, pengiriman surat sebetulnya disesuaikan dengan berat dan jauhnya tempat surat yang akan dikirim. Lebih jauh dan lebih beratnya surat yang dikirim tentu perangkonya lebih mahal. Di kantor pos besar atau sedang yang sudah menggunakan sistem program komputer, akan cepat didapat besar biaya pos sesuai dengan berat dan jauhnya masing-masing kiriman.

Walaupun surat yang dikirim surat biasa, tapi menggunakan perangko lebih dari standar pengiriman surat biasa, misalnya harga perangko yang ditempel sama dengan pengiriman kilat atau kilat khusus, maka surat tersebut pengirimannya pasti diutamakan. Begitu pula sebaliknya, apabila kita mengirim surat dengan sampul kUat khusus atau kilat tapi perangkonya tidak standar surat kilat khusus atau kilat maka surat yang dikirim penyampaiannya seperti surat biasa.

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi,Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

Contoh resi surat kilat tercatat.


POS DAN GIRO

TERCATAT

No. 850

Surat – Kilat – Espres – Berat ... 20 ...

Barang cetakan – Pos udara – Berita terima – Porto ... 600

Bungkusan

dari ... Budi Wiryono

untuk ... Sp Suwito

di ... Nganjuk

Harga tanggungan Rp

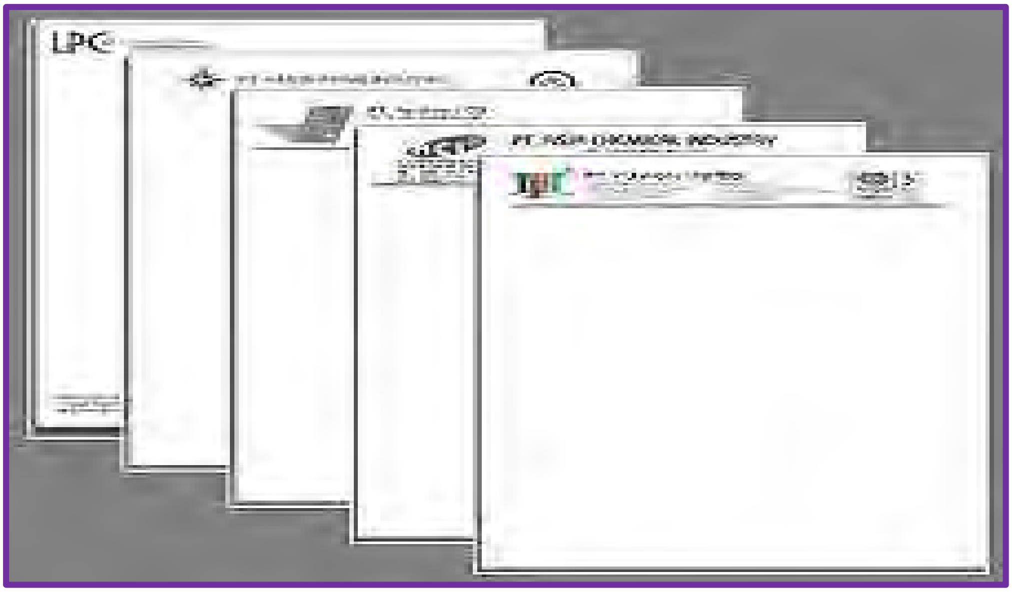
Harga Tebusan Rp

JAKARTA

3. Bagian-Bagian Surat

Setiap surat terdiri dari bagian-bagian dan setiap bagian itu mempunyai kegunaan tertentu. Penempatan bagian-bagian surat ini bergantung dari bentuk surat yang dipakai. Garis besar bagian surat akan dibahas dalam uraian selanjutnya di bawah ini.

Gambar 1



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1 , diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 09.47)

a. Kepala (Kop) Surat

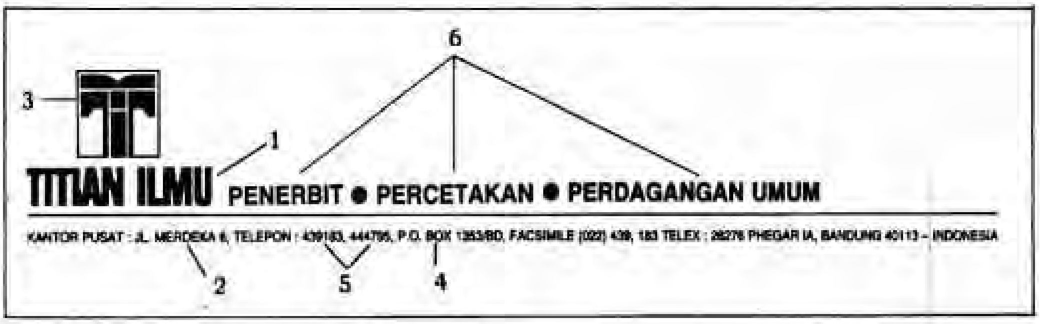
Kepala surat menunjukkan ciri khas badan usaha, perusahaan atau kantor dan berfungsi sebagai reklame. Selain berfungsi sebagai reklame berfungsi juga supaya mudah mengetahui nama dan alamat kantor/organisasi atau keterangan lainnya mengenai badan, organisasi atau instansi yang mengirim surat tersebut. Biasanya kepala surat disusun dan dicetak dalam bentuk yang menarik yang terdiri dari:

1) Nama organisasi atau lembaga
2) Alamat kantor pusat dan kantor cabang (bila ada)
   Jenis usaha (beberapa badan usaha sering mencantumkan jenis usahanya di kop surat sebagai pemberitahuan sekaligus)
3) Nomor telepon (bila ada)
4) Nomor faksimil (bila ada)

5) Nomor kotak pos (bila ada)
6) Nomor kawat (bila ada)
7) Alamat kawat (bila ada)
8) Lambang/logo (bila ada)

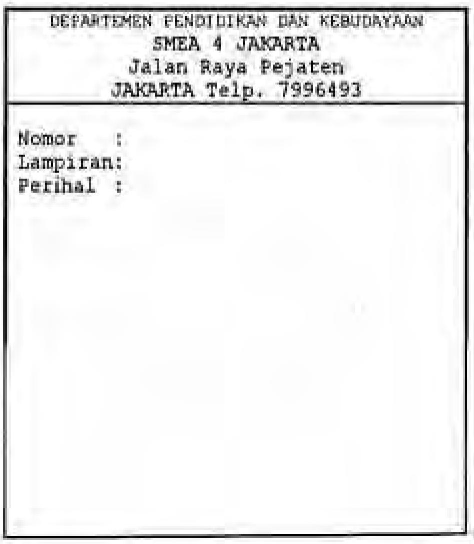
Perhatian:

a) Kertas surat berkepala surat hanya dipakai untuk kepentingan organisasi, untuk kepentingan pribadi menggunakan kertas biasa yang tidak berkepala (berkop). Contoh kepala surat sebuah perusahaan/instansi swasta.
b) Di beberapa badan usaha kadang mencanturnkan alamat, nomor telepon dan faksimile pada bagian bawah kertas surat.



Keterangan :

1. Nama perusahaan	2. Alamat
3. Lambang/Logo	4. Kotak pos
5. Telepon	6. Jenis usaha


DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMEA 4 JAKARTA
Jalan Raya Pejaten
JAKARTA Telp. 7996493

Nomor :
Lampiran:
Perihal :

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar tersebut mulai dari nomor 1 sampai dengan nomor 14 dan diskusikan

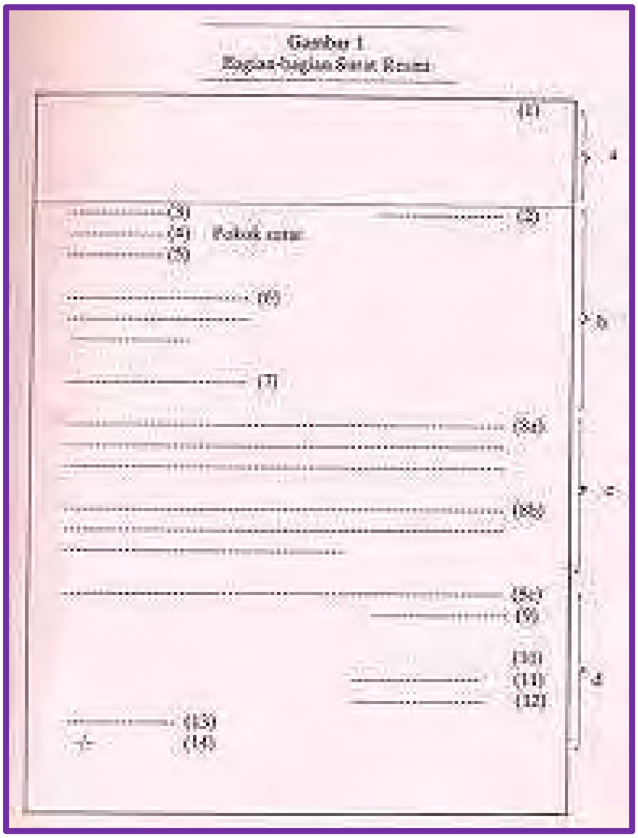
Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan satu persatu dari nomor 1 sampai dengan nomor 14 maksudnya apa, dan simpulkan

2) Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi,Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

Gambar 1



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1 , diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 09.59)

KORESPONDENSI 1

b. Nomor Surat

Setiap surat resmi terutama surat resmi yang akan dikirim keluar lingkungan kantor, hendaknya diberi nomor yang disebut nomor verbal. Kegunaan nomor surat adalah:

(1) Untuk memudahkan pengaturan surat, terutama dalam penyimpanan dan penemuan kembali surat (sebagai arsip).
(2) Untuk mengetahui jumlah surat yang dikeluarkan dalam periode tertentu.
(3) Untuk memudahkan penunjukan pada waktu mengadakan hubungan surat-menyurat.
(4) Untuk memudahkan mencari surat itu kembali bila sewaktu-waktu diperlukan.

Dari rangkaian nomor surat, dapat diketahui jenis dan klasifikasi surat tanpa perlu membaca isinya karena setiap nomor surat dicantumkan pula kode tertentu, misalnya PH (penawaran harga), SK (surat keputusan), dan lain-lain. Rangkaian nomor surat tersebut dapat kita lihat pada gambar di bawah ini.

Contoh:



c. Tanggal Surat

Cara pembuatan tanggal surat tidak perlu didahului dengan nama kota/tempat karena telah tercantum pada kepala surat. Kecuali, bila menulis surat pada kertas polos yang tidak ada kepala suratnya, harus dicantumkan nama kota di mana surat itu dibuat.

Penulisan tanggal harus lengkap, tidak boleh disingkat, misalnya 2 Maret 1994 atau Jakarta, 2 Maret 1994. Di belakang tahun tidak perlu diberi tanda titik (.). Contoh penulisan tanggal yang benar dan yang tidak benar.

No	Yang Benar	No	Yang Tidak Benar
1.	Bandung,17 Agustus 1994	1.	Bandung, 17 Agust 1994
2.	Bandung,17 Agustus 1994	2.	Bandung, 17-8-94
3.	Bandung,17 Agustus 1994	3.	Bdg., 17 Agus 1994
4.	17 Agustus 1994	4.	Bandung 11/8-94

d. Lampiran
Lampiran adalah sesuatu yang melengkapi sebuah surat. Kelengkapan itu umumnya berupa kuitansi, brosur atau foto kopi:

1) Kata lampiran untuk surat-surat niaga biasanya terletak di sebelah kiri bawah dengan mencantumkan semua jenis yang dilampirkan.

2) Untuk surat resmi atau surat dinas (pernerintah) di sebelah kiri atas di bawah kata "Nomor", biasanya tidak menyebutkan jenis satu persatu. Misalnya, cukup menuliskan kata Lampiran: 5 berkas atau 2 berkas.
Contoh:
a) Lampiran: 5 helai
b) Lampiran: 10 helai
c) Lampiran: 1 helai

e. Perihal
Perihal berfungsi untuk memberikan petunjuk kepada pembaca tentang masalah pokok surat. Pada surat resmi atau dinas pemerintah, penulisan kata "perihal" dicantumkan di bawah kata "lampiran". Misalnya:

Nomor : 18/KX-D/94
Lampiran : 1 berkas
Perihal : Pengangkatan pegawai negeri

Untuk surat-surat niaga, ada tiga cara menuliskan kata "perihal", yaitu:
(1) sebelum menulis alamat,
(2) setelah menulis alamat,
(3) setelah menulis salam pembuka,

f. Alamat Surat
Alamat surat ada dua macam. Pertama, alamat luar, yaitu alamat yang ditulis pada sampul surat. Kedua, alamat dalam, yaitu alamat yang ditulis pada kertas surat. Dalam penulisan alamat, banyak terjadi kelemahan-kelemahan yang tidak disadari oleh si penulis. Untuk itu perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut.

1) Dalam menuliskan alamat tujuan, kata "kepada" dan sejenisnya tidak wajib ditulis, asalkan alamat tujuan ditempatkan pada posisi

yang tepat.

2) Ungkapan "yang terhormat" (Yth.) tidak selalu dipakai. Ungkapan Yth. dipakai sebagai berikut;
   a) Jika menulis nama seseorang yang dihormati, seorang bawahan menulis surat kepada atasannya atau sebuah perusahaan mengirim surat kepada relasinya.
   b) Jika menulis nama orang yang diikuti jabatan organisasi atau unit organisasi.
      Contoh:
      (1) Yth. Direktur Yayasan Sekar Melati
      (2) Yth. Kabag. Personalia CV ABADI
      (3) Yth. Ketua Karang Taruna RT 009 / RW 04 Kelurahan Rambutan
      (4) Yth. Sekretaris Personalia PT SEJUK NIAN

Akan tetapi, jika menulis untuk organisasi, ungkapan Yth. tidak dipakai. Contoh;

PT SUBUR SELALU
Jalan Pemuda No. 11
Lampung 12110

Kegunaan alamat dalam:
1. alat petunjuk langsung bagi si penerima
2. petunjuk bagi petugas kearsipan
3. alamat luar bila digunakan sampul berjendela

Dinas pos meminta agar penulisan alamat harus jelas, lengkap, rapi, dan harus disesuaikan dengan halaman sampul surat,
Kode pos hanya ditulis pada alamat luar. Beberapa contoh cara penulisan alamat tujuan pada sampul surat.

- Alamat yang ditujukan pada perorangan.
  Kepada
  Yth. Sdr. Noviardi
  Jl. Alaydrus No. 2000
  Jakarta

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi,Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

- Alamat yang ditujukan kepada nama jabatannya.
  Kepada

  Yth. Direktur PT TEGAR
  Jl. Pondok Cede Raya No. 500
  JAKARTA TIMUR

- Alamat yang ditujukan kepada nama instansi pemerintah atau instansi swasta.

Kepada -atau= PT LEMAH LUNGLAI
Yth. PT LEMAH LUNGLAI Jl. Sumatra No. 100
Jl. Sumatra No. 100 JAKARTABARAT
JAKARTABARAT

Kepada Departemen Keuangan RI c.q. Direktorat Pajak Jl. Pasar Minggu Jakarta Selatan	Kepada DEPARTEMEN KEUANGAN RI c.q. Direktorat Pajak Jl. Pasar Minggu Jakarta Selatan

- Alamat yang ditujukan kepada pejabat pemerintah dari perusahaan swasta.
  Kepada

  Yth. Kepala Kantor Dept. Tenaga Kerja
  Jakarta Pusat
  Jl. Prapatan No. 52 .
  JAKARTA PUSAT

- Penulisan alamat dari pejabat pemerintah kepada direktorat perusahaan swasta tidak perlu menggunakan apapun.
  Kepada

  Yth. Direktur Utama PT BUNGA RAMPAI
  Jl. Raya Bogor No. 27
  JAKARTA TIMUR

- Penulisan alamat dengan menggunakan u.p.
  Kepada =atau== Kepada

Yth. Direksi Bank Dagang Negara u.p. Sdr. Rizal, SH Direktur Perkreditan Jl. Kebon Sirih No. 8-10 JAKARTA PUSAT	Yth. Direksi Bank Dagang Negara Jl. Kebon Sirih No. 8-10 JAKARTA PUSAT u.p. Sdr. Rizal, SH Direktur Perkreditan

- Penulisan alamat yang ditujukan kepada staf kedutaan besar.
  Kepada

  Yang Mulia Tuan Much. Arsyad
  Staf Kedutaan Besar Brunai Darusalam
  Jl. Imam Bonjol No. 3
  JAKARTA PUSAT

- Penulisan alamat yang ditujukan kepada iklan.
  a. dengan P.O Box/Tromol Pos/Kotak Pos
     (1) Kepada
     Yth. Pemilik P.O Box 275/JKT
     JAKARTA TIMUR
     (2) Kepada
     P.O Box 275/JKT
     JAKARTA TIMUR
     (3) P.O Box 275/JKT .
     JAKARTA TIMUR

  b. dengan nomor iklan
     (1) Kepada
     Yth. Pemasang Iklan No. 325 BB
     d.a. Harian Kompas
     Jl. Gajah Mada No. 104
     JAKARTA
     (2) Kepada
     Pemasang Iklan No. 325 BB
     d.a. Harian Kompas
     Jl. Gajah Mada No. 104
     JAKARTA

     (3) Iklan No. 325 BB
     d/a. Harian Kompas
     Jl. Gajah Mada No. 104
     JAKARTA

- Penulisan alamat dari antar pejabat yang jabatannya sama.
  Direktur Jenderal Pembinaan dan Penempatan
  Tenaga Kerja
  Kementerian Tenaga Kerja
  Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 51
  JAKARTA

- Penulisan alamat dari jabatan yang lebih rendah kepada eselon yang lebih tinggi.
  Kepada
  Yth. Direktur Jenderal Anggaran
  Kementerian Keuangan RI
  Jl. Lapangan Banteng Timur
  JAKARTA PUSAT

- Penulisan alamat dari pejabat yang eselonnya lebih rendah.
  Kepada
  Yth. Kepala Kantor Wilayah Departemen Tenaga Kerja
  Provinsi Jawa Tengah
  Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 21
  SEMARANG

g. Salam Pembuka

Salam pembuka digunakan agar surat tidak terasa kaku. Salam pembuka sifatnya tidak wajib, surat berita tanpa salam pembuka sama sekali tidak salah tetapi dalam surat pribadi kita sering memakai salam pembuka dan surat dinas pemerintah jarang memakai salam pembuka. Sebetulnya tidak ada ketentuan untuk raemakai atau tidak salam pembuka. Contoh salam pembuka pada surat resmi:

Dengan hormat
Bapak ... yang terhormat
Ibu ... yang terhormat
Saudara ... yang saya/kami hormati
Salam sejahtera
Assalamualaikum Wr.Wb.
Salam Pramuka

h. Isi Surat

Isi surat terdiri atas:

1). Kalimat pembuka

Alinea pembuka merupakan pengantar bagi isi surat yang sesungguhnya.
Contoh:

Kami beritahukan bahwa ....
Bersama ini kami lampirkan ....
Kami mohon bantuan Tuan untuk ....
Dengan ini kami mengundang .... .
Sesuai dengan pembicaraan kita melalui telepon tanggal ...
Dengan sangat menyesal kami beritahukan bahwa*Ja .....
Perkenankanlah kami melaporkan . . .
Menyambung surat kami tanggal .... No.....

Contoh alinea pembuka pada surat jawaban atau balasan:
Sehubungan dengan surat Saudara tanggal . . . No. .
Berkenaan dengan surat Saudara tanggal.. No...
Menunjuk surat Saudara tanggal .. . No. ...

2). Isi surat yang sesungguhnya

Sesuatu yang diinformasikan, yang disampaikan penulis kepada penerima surat untuk menghilangkan salah tafsir dan efisien. Isi surat hendaknya singkat dan jelas.

3). Kalimat penutup.

Alinea penutup. Merupakan kesimpulan dan fungsi atau penegas isi surat.
Contoh:

a) Atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.
b) Kami harap kerja sama kita membuahkan hasil baik dan berkembang terus.

i. Salam Penutup
Salam penutup gunanya untuk menunjukan rasa hormat dan keakraban pengirim kepada penerima, misalnya:

a. Hormat kami
b. Salam kami
c. Wasalam

Pada surat-surat resmi/dinas pemerintah biasanya tidak dicanturnkan salam penutup, melainkan cukup disebutkan nama jabatan atau kantor, kemudian mencantumkan nama terang di bawah tanda tangan dapat pula ditambah dengan NIP setelah nama terang. Contoh penanda-tanganan surat menurut susunan struktur organisasi.

a). Pimpinan Unit Utama yang menjadi subyek surat atas nama menteri

a.n. MENTERI KEUANGAN R.I
SEKRETARIS JENDERAL
(ruang tanda tangan)
Nama terang
NIP ....

b).Menteri yang menjadi subyek surat tetapi penandatanganan dilaksanakan oleh Sekretaris Jenderal dengan sebutan atas nama beliau (a.n.b) dalam hal ini perlu terdapat persetujuan menteri.

MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
a.n.b
SEKRETARIS JENDERAL

(ruang tanda tangan)
Namaterang
NIP ......

c). Penandatanganan oleh pimpinan unit utama yang menjadi subyek surat.

DIREKTUR JENDERAL PEMBINAAN DAN
PENEMPATAN TENAGA KERJA

(ruang tanda tangan)

Nama terang
NIP. ......

d). Penandatanganan surat dengan menggunakan u.b. {untuk beliau),

a.n. MENTERI TENAGA KERJA REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIS JENDERAL
u.b KEPALA BIRO ....
(ruang tanda tangan)
Nama terang
NIP. ......

e). Surat yang ditandatangani oleh direktur perusahaan atau pejabat lainnya.

a. Hormat kami,
PT. SEHATI JAYA RAYA KENDANA

Abdullah, SH
Direktur Utama

b. Hormat kami,

Maisaroh
Manajer Personalia

f). Surat yang ditandatangani oleh orang yang diberi kuasa (PP = per *pro curation* = orang yang diberi kuasa)

Hormat kami,

PP. CV MANDIRI PERKASA
Drs. Andhika Ksatriya Pimpinan

j. Tembusan

Tembusan dibuat apabila surat tersebut perlu diketahui/ disampaikan kepada, orang atau unit yang ada hubungannya dengan surat tersebut, maka dikirimkanlah kopinya. Dengan menulis "tembusan" sesudah nama jabatan/NIP di sebelah kiri atau dapat pula ditulis dengan "tindasan" atau "distribusi kepada". Teknik penulisan tembusan ada 2 macam:

(1) Tembusan yang obyeknya hanya satu, ditulis sebaris dengan "tembusan".
(2) Tembusan yang obyeknya lebih dari satu, dituliskan berderet ke bawah dan diberi nomor urut. Contoh:

k. Inisial Pengonsep dan Pengetik

Inisial adalah singkatan dari nama pengonsep dan pengetik. Kegunaan inisial adalah untuk mengetahui siapa yang mengonsep dan yang mengetik. Jadi, sewaktu-waktu diperlukan orangnya mudah dicari. Biasanya inisial ditulis dengan huruf kapital, misalnya NS/SD.

Contoh:

....

....

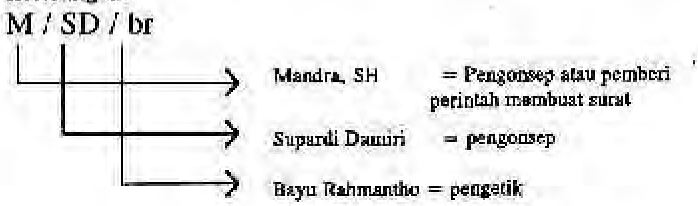
....

....

Mandra, SH
Direktur

M/SD/br

Keterangan:



c. Rangkuman

Surat adalah alat komunikasi yang sangat efektif karena dapat berfungsi sebagai:

a. Alat bukti tertulis
b. Alat pengingat/berpikir
c. Dokumentasi historis
d. Pedoman/dasar bertindak
e. Jaminan keamanan
f. Duta atau wakil organisasi
g. Barometer kemajuan kantor

1) Jenis surat
   a. Penggolongan surat menurut sifatnya
      1) Surat pribadi
         (1) Surat pribadi
         (2) Surat setengah pribadi
      2) Surat dinas
      3) Surat sosial
      4) Surat niaga

b. Penggolongan surat menurut wujudnya
   1) Surat biasa
   2) Surat memo
   3) Surat telegram/surat kawat
   4) Surat kartu pos

c. Penggolongan surat menurut keamanan isinya
   1) Surat sangat rahasia
   2) Surat rahasia

d. Penggolongan surat menurut proses penyelesaiannya
   1) Surat sangat segera/kilat
   2} Surat segera
   3) Surat biasa

e. Penggolongan surat menurut dinas pos
   1) Surat biasa
   2) Surat kilat
   3) Surat kilat khusus
   4) Surat tercatat atau terdaftar

2) Bagian-bagian surat

a. Kepala surat (kop surat)
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Lampiran
e. Perihal
f. Alamat dalarn
g. Salam pembuka
h. Isi surat:
   1) kalimat pembuka
   2) isi surat yang sebenarnya
   3) kalimat penutup
   4) Salam penutup
j. Nama instansi pemerintah/swasta
k. Nama yang menandatangani surat
l. Jabatan/ NIP yang menandatangani surat
m. Tembusan (bila ada)
n. Inisial

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang surat-surat menurut wujudnya. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.

2) Anda buat kelompok, diskusikan tentang surat-surat menurut wujudnya bagaimana cara pengisiannya

e. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1. Alat komunikasi yang paling efektif adalah……
   a. telpon
   b. surat
   c. radio
   d. film
   e. proyektor

2. Apa yang terjadi apabila si pengirim berita kurang jelas dalam menyampaikan informasi?
   a. Warta yang dikomuikasikan tidak sampai
   b. Si pengirim jadi kecewa
   c. Si penerima berita tidak mau tahu
   d. Warta ditanggapi oleh penerima berita
   e. Si penerima kurang menafsirkan

3. Surat dikatakan sebagai alat ukur yang dinamis bagi suatu kantor, karena……
   a. Banyaknya surat yang keluar masuk
   b. Surat alat komunikasi yang efektif
   c. Surat adalah komunikasi secara tertulis
   d. Surat adalah sumber informasi
   e. Surat adalah dijamin rahasianya

4. Surat lamaran kerja menurut sifatnya adalah……
   a. Surat resmi
   b. Surat pribadi
   c. Surat setengah pribadi
   d. surat setengah resmi
   e. surat dinas

5. Surat yang dikeluarkan oleh suatu lembaga/badan, baik pemerintah maupus swasta disebut surat……
   a. Dinas
   b. Resmi
   c. Setengah resmi
   d. Pemerintah
   e. Swasta

6. Surat yang digunakan hanya untuk lingkungan kantor antara atasan dan bawahan atau sebaliknya dan antara sesama bawahan disebut……
   a. Dinas
   b. Resmi
   c. Setengah resmi
   d. Surat memo
   e. Swasta

7. Ukuran kartu pos adalah……
   g. 14 x 10 cm
   h. 15 x 8 cm
   i. 15 x 10 cm
   j. 10 x 5 cm
   k. 10 x 8 cm

8. Surat yang berisi dokumen penting yang berhubungan dengan rahasia dan keamanan negara disebut….
   a. Surat penting
   b. Surat biasa
   c. Surat sangat rahasia
   d. Surat resmi
   e. Surat dinas

Jawablah pertanyaan ini dengan singkat dan jelas

1) Sebutkan 5 macam fungsi surat selain sebagai alat komunikasi

   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………

2) Sebutkan 4 macam penggolongan surat menurut sifatnya?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………

3) Sebutkan penggolongan surat menurut wujudnya

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
…………………………………… …………………………………..

4) Jelaskan apa yang dimaksud dengan memo dan urutkan bagian-bagiannya?

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………

5) Apa yang dimaksud dengan telegram? Jelaskan

……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………

Kunci jawaban
1) b
2) e
3) a
4) c
5) a
6) d
7) c
8) c

f. Lembar kerja

Peranan komunikasi tertulis

1. Alat
   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.

   a) alat tulis (pensil, kertas)
   b) gunting
   c) computer/internet
   d) meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan
   - ☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

   a) Siapkan beberapa gambar/foto tentang bentuk-bentuk wujud surat
   b) Masing-masing kelompok membuat kliping
   c) Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang bentuk-bentuk wujud surat
   d) Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan
   e) Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 14: Perlengkapan dan Teknik Lipatan Surat

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang perlengkapan dan teknik lipatan surat, peserta didik dapat:

1) Mengenal jenis kertas surat.
2) Membedakan jenis kertas surat.
3) Mengenal ukuran kertas dan macam-macam sampul kertas.
4) Menjelaskan kegunaan sampul surat
5) Mengenal macam-macam lipatan surat
6) Membedakan macam-macam lipatan surat

b. Uraian Materi

Sebuah surat yang baik harus memiliki "perwajahan" yang menarik. Mengapa demikian? Karena sebuah surat yang memiliki "wajah" yang baik/menarik akan membuat orang senang dan tertarik terhadap surat itu. Hal ini membawa pengaruh positif terhadap orang/perusahaan yang mengirim surat tersebut. Untuk itu, sebuah surat harus memiliki kelengkapan sebagai berikut.

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1) Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan masing-masing gambar itu terkait dengan materi dan beri kesimpulan

2) Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Gambar 1 , 2, dan 3, diambil hari Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.47)

1. Penggunaan Kertas

Kertas yang digunakan untuk menulis surat haruslah kertas yang berkualitas baik. Hal ini mengingat surat diarsip untuk jangka waktu yang lama. Jadi, kertas surat haruslah kertas yang tahan lama.

a) Macam-macam Kertas Untuk Surat
   1) Kertas HVS *(Houtvrij Schrijfpapier)* untuk mengetik surat asli.
   2) Kertas tipis atau *doorslag* untuk tembusan.
   3) *Onionskin paper,* kertas ini tipis namun kuat. Digunakan untuk surat-surat yang dikirim ke luar negeri.
   4) Kertas stensil digunakan untuk surat-surat yang berjumlah banyak.

b) Warna Kertas

Untuk menulis surat, biasanya digunakan kertas berwarna putih. Kertas berwarna lain boleh digunakan untuk tembusan agar kelihatan "berbeda". Dewasa ini, banyak yang menggunakan kertas aneka warna tetapi jenis kertasnya tentu berbeda dengan kertas yang digunakan untuk tembusan.

c) Ukuran Kertas

Ukuran kertas yang digunakan disesuaikan dengan panjang pendeknya isi surat. Untuk surat yang panjang digunakan kertas berukuran folio dan untuk surat yang sedang atau pendek digunakan kertas berukuran kuarto.

Selain kertas folio dan kuarto, masih ada beberapa macam kertas lain yang sering digunakan, yaitu kertas sikmo, oktavo, kertas A4, AS, A6, dan sebagainya. Adapun ukuran kertas tersebut adalah sebagai berikut:

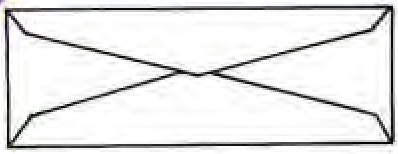
1). Folio berukuran 204 x 330 mm
2). Kuarto berukuran 204 x 254 mm
3). Sikmo berukuran 204 x 165 mm
4). Oktavo berukuran 204 x 127 mm
5). Memo berukuran 204 x 127 mm

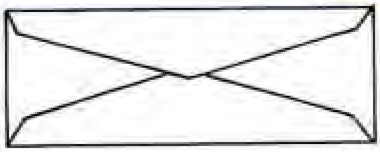
Di samping ukuran kertas folio, kuarto, sikmo, dan oktavo, dalam kegiatan surat menyurat dikenal pula ukuran kertas Internasional. Ukuran kertas internasional antara lain:

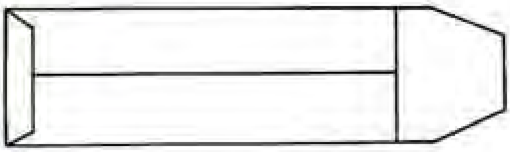
1) A4 berukuran 210 mm x 297 mm
2) A5 berukuran 148 mm x 210 mm
3) A6 berukuran 105 mm x 148 mm
4) A7 berukuran 74 mm x 105 mm

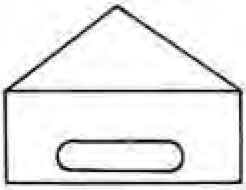
2. Tinta
   Untuk menulis surat biasanya digunakan tinta berwarna hitam atau biru. Tinta yang berwarna lain, seperti warna merah, hijau, dan lain-lain, tidak biasa digunakan untuk menulis surat.

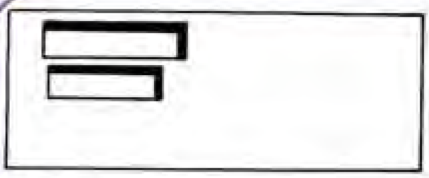
3. Sampul Surat
   Sampul merupakan pelindung surat. Penggunaannya harus disesuaikan dengan ukuran kertas yang digunakan. Misalnya sampul surat empat persegi digunakan untuk kertas kuarto dan amplop panjang digunakan untuk kertas berukuran folio. Macam-macam sampul surat:

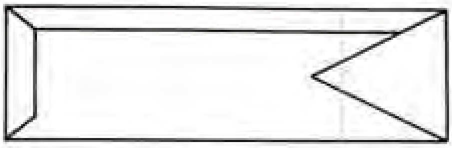

1. Sampul surat niaga (*commercial*)

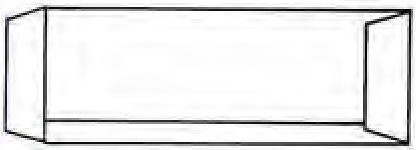

2. Sampul keamanan (*security*)

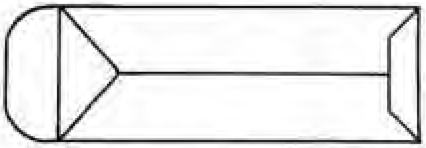

3. Sampul rekat silang tutup (*open-end*)


4. Sampul berjendela (*window envelope*)


5. Sampul dua jendela (*double window*)

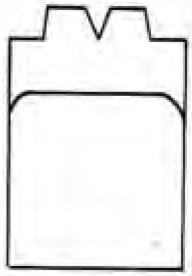

6. Sampul lapisan sisi (*side seams*)


7. Sampul dokumen (*work docket*)

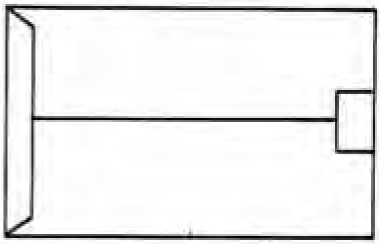

8. Sampul Katalog (*catalogue*)



9. Sampul berkancing dan bertali (*button and string*)



10. Sampul Gereja (*chursh*)



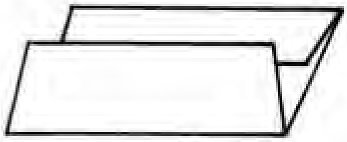
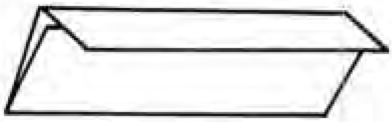
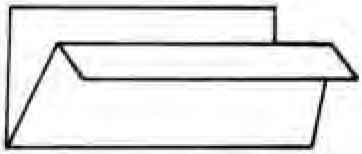
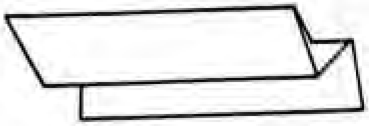
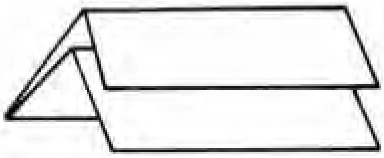
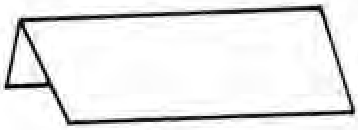
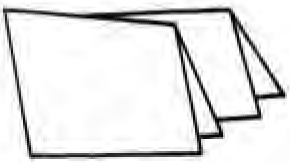
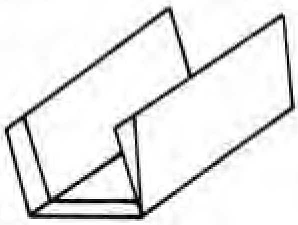
11. Sampul film rontgen X-Ray

1. Lipatan Surat

   Kerapian surat perlu dijaga agar tidak kusut ketika dimasukkan ke dalam sampul. Untuk itu, agar dapat dimasukkan dengan rapi dan tepat ke dalam sampul, surat harus dilipat. Melipat surat tidak boleh sembarangan. Tata cara melipat surat harus disesuaikan dengan ukuran kertas dan kepentingannya.

   Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi, Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

Macam-macam lipatan surat:

1. *Standard fold* (lipatan baku) 	2. *Low standard fold* (lipatan buku rendah) 
3. *Low accordion fold* (lipatan akordion rendah) 	4. *Accordion fold* (lipatan akordion) 
5. *Parallel doble fold* (lipatan ganda sejajar) 	6. *Single fold* (lipatan tunggal) 
7. *French fold* (lipatan model Prancis) 	8. *Baronial fold* (lipatan model baron) 

Dra. Cut Rozanna, Dra, Noviarti, Dra, Tedjaningsih; Surat Menyurat dan Komunikasi, Penerbit Angkasa, Bandung, 1995.

KORESPONDENSI 1

c. Rangkuman

1) Sebuah surat harus memiliki penampilan yang menarik sebab surat yang baik/menarik akan membawa pengaruh positif terhadap orang/ perusahaan/organisasi yang mengirim surat itu. Surat yang baik harus dilengkapi dengan:
   - ☑ penggunaan kertas,
   - ☑ tinta,
   - ☑ sampul surat, dan
   - ☑ lipatan surat.

2) Penggunaan perlengkapan surat harus mendapat perhatian khusus antara lain:
   - ☑ Dalam penggunaan kertas surat yang harus diperhatikan adalah macam kertas, warna kertas, dan ukuran kertas.
   - ☑ Tinta yang digunakan untuk menulis surat tinta berwarna hitam atau biru.
   - ☑ Penggunaan sampul surat harus disesuaikan dengan ukuran kertas surat dan kepentingan surat.
   - ☑ Lipatan surat yang digunakan harus disesuaikan ukuran kertas dan kepentingan surat.

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang lipatan dan sampul surat. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.

2) Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dan bagaimana cara membuatnya

e. Tes Formatif

Pilihlah jawaban yang paling tepat (a, b, c, d, e)

1. Kertas yang biasa yang digunakan untuk surat yang dikirim ke luar negeri adalah....
   a. *doorslag*
   b. *HVS*
   c. *folio*
   d. *onionskin*
   e. stensil

2. Kertas surat harus kertas yang tahan lama, sebab....
   a. surat diarsip untuk jangka waktu yang lama
   b. surat dibaca berulang-ulang
   c. agar lebih meyakinkan penerimanya
   d. agar penerimanya senang membaca surat tersebut
   e. agar tidak mudah rusak

3. Di bawah ini adalah kelengkapan yang harus dimiliki sebuah surat, *kecuali*....
   a. penggunaan kertas
   b. tinta
   c. sampul surat
   d. lipatan surat
   e. bentuk surat

4. Kertas stensil digunakan untuk....
   a. surat yang dikirim keluar negeri
   b. tembusan
   c. surat yang dikirim keluar kota
   d. surat-surat yang berjumlah banyak
   e. surat yang dikirim oleh instansi swasta

5. Kertas folio berukuran....
   a. 204mm x 254mm
   b. 204mm x 330mm
   c. 204mm x 165mm
   d. 204mm x 127mm
   e. 204mm x 127mm

6. Penggunaan sampul surat harus disesuaikan dengan ...
   a. lipatan surat
   b. ukuran kertas
   c. maksud dan tujuan
   d.jenis kertas
   e.kepentingan

Jawablah pertanyaan ini, dengan singkat dan jelas.

1. Dalam pengiriman surat ke luar negeri, orang sering menggunakan kertas *onionskin.* Mengapa?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………..

2. Ambillah sebuah sampul berjendela, perhatikan bentuknya. Diskusikan bersama temanmu apa kegunaan sampul berjendela!
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………

3. Apabila kita ke bank, di sana terdapat slip penyetoranm slip pengambilan, slip tranfer, inkaso, dan lain-lain. Perhatikan slip-slip tersebut masing-masing berbeda warnanya. Jelaskan, mengapa demikian!
…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………..

4. Dalam menulis surat tinta yang lazim digunakan adalah tinta berwarna hitam dan biru. Mengapa warna lain tidak digunakan?
…………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………..

Kunci jawaban

1. d
2. a
3. c
4. d
5. d
6. b

f. Lembar kerja

Peranan komunikasi tertulis

1. Alat
   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.
   - ☑ alat tulis (pensil, kertas)
   - ☑ gunting
   - ☑ komputer/internet
   - ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan
   - ☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja
   a) Siapkan beberapa gambar/foto tentang lipatan surat dan sampul surat
   b) Masing-masing kelompok mebuat kliping
   c) Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang lipatan surat dan sampul surat
   d) Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan
   e) Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 15: Bentuk-Bentuk Surat

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang bentuk-bentuk surat, peserta didik dapat:

1) Menyebutkan macam-macam bentu surat.
2) Mengenal bentuk-bentuk surat.
3) Membandingkan bentuk-bentuk surat.
4) Membuat bagan bentuk-bentuk surat
5) Membuat surat dalam bentuk surat yang benar

b. Uraian Materi

1. Bentuk-bentuk surat

Bentuk surat adalah susunan atau tata letak bagian-bagian surat (lay out). Masing-masing bagian surat ini mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjukkan ciri khas dari niasing-masing bentuk surat. Pemakaian bentuk surat tertentu dalam setiap organisasi bergantung pada kebiasaan atau peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi.

Macam-macam bentuk surat:
1. Bentuk lurus penuh *(full block style)*
2. Bentuk lurus *(block style)*
3. Bentuk setengah lurus *(semi block style)*
4. Bentuk lekuk *(indented style)*
5. Bentuk alinea menggantung *(hanging style)*
6. Bentuk resrni *(official style),* yang terdiri dari:
   a. gaya umum b. gaya Depdikbud

Dalam praktek sehari-hari, bentuk lekuk dan bentuk menggantung hampir tidak pernah dipakai dalam penulisan surat karena pola suratnya memerlukan pengetikan yang khusus. Hal ini memerlukan waktu yang cukup lama sehingga dianggap tidak praktis. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini akan dijelaskan mengenai bentuk surat satu persatu.

Coba anda amati gambar dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar bentuk surat tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

a. Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan masing-masing gambar bentuk surat itu dan beri kesimpulan
b. Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1


PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA
CILACAP

Gambar 2


SURAT KUASA

Gambar 3


PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
DINAS PEKERJAAN UMUM
PURWOKERTO

Gambar 4

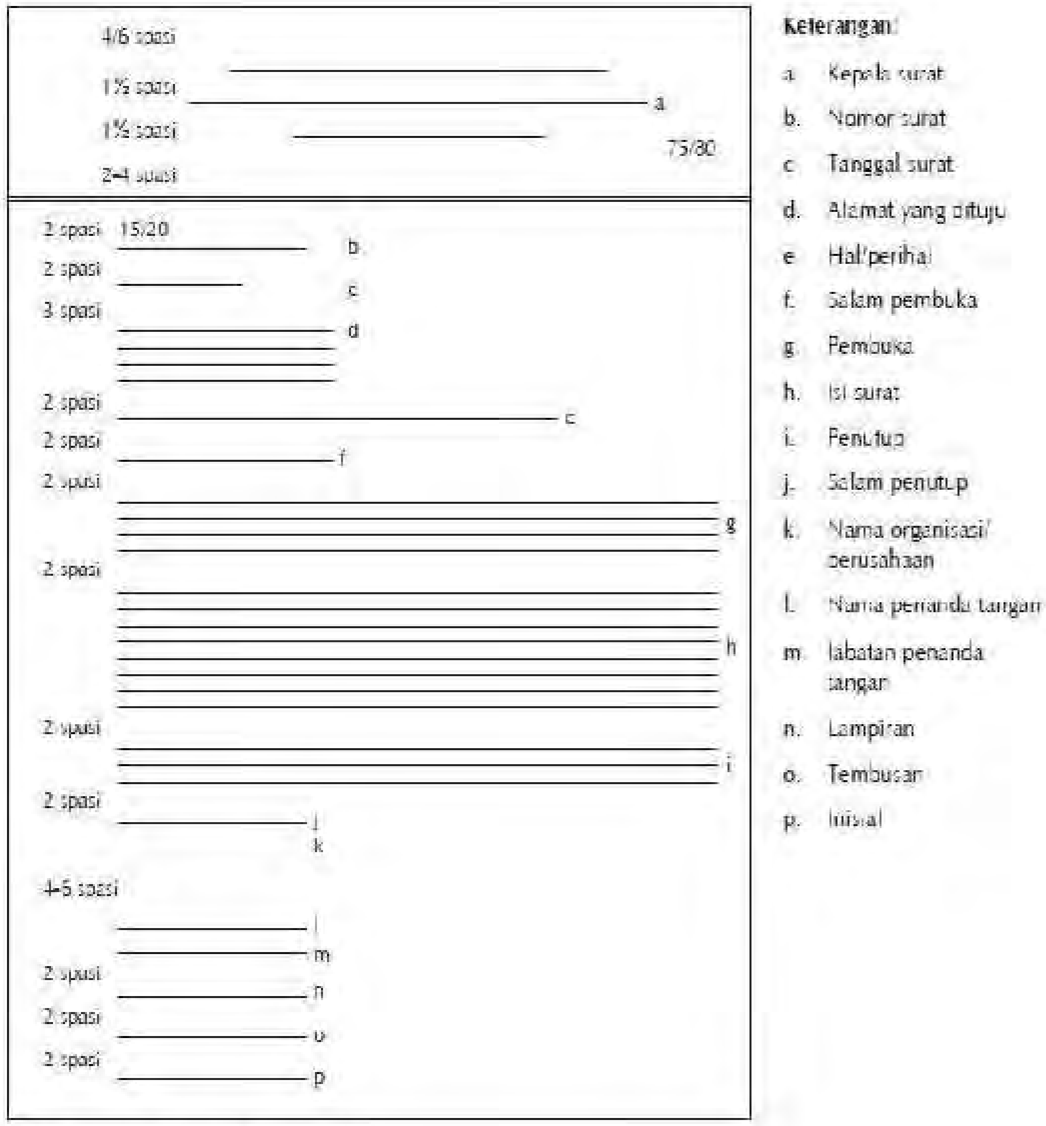

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN KETAHANAN PANGAN

Gambar 1,2,3, dan 4
https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.14)

1. Bentuk Lurus Penuk *(FULL BLOCK STYLE)*

Bentuk surat ini semua pengetikannya mulai dari pasak garis pinggir kiri. Bentuk surat ini adalah bentuk surat yang paling mudah.

BENTUK LURUS PENUH (FULL BLOCK STYLE)



Bentuk surat lurus penuh (full block style)

Contoh ; Bentuk Lurus Penuh (FULL BLOCK STYLE)

TOKO SINGARAJA
JL. DENPASAR 38
DENPASAR

No. : 531/PM/III/2013 17 Maret 2013

Kepada
CV RAJA BATIK
Jl. Mataram 13
Yogyakarta

Hal: Permintaan Daftar Harqa Kain Batik

Dengan hormat,

Sudah dua tahun lamanya kami tidak pernah memesan kain batik dari perusahaan Saudara disebabkan pasaran batik sedang menurun. Dengan adanya anjuran dari pemerintah untuk memakai seragam batik bagi para karyawan dan anak-anak sekolah maka pasaran batik mulai ramai lagi.

Sehubungan dengan hal di atas, kami bermaksud .untuk menghidupkan kernbali toko kami yang selama ini tidak menjual kain batik, yaitu dengan penjualan kemeja jadi dan kain batik. Untuk itu, kami minta dikirimkan daftar harga yang terbaru. Kami juga ingin mengetahui apakah peraturan dan kondisi untuk pembayaran masih tetap seperti dahulu, yaitu pembayaran sesudah satu minggu barang diterima atau sudah ada perubahan.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan.terima kasih.

Hormat kami,

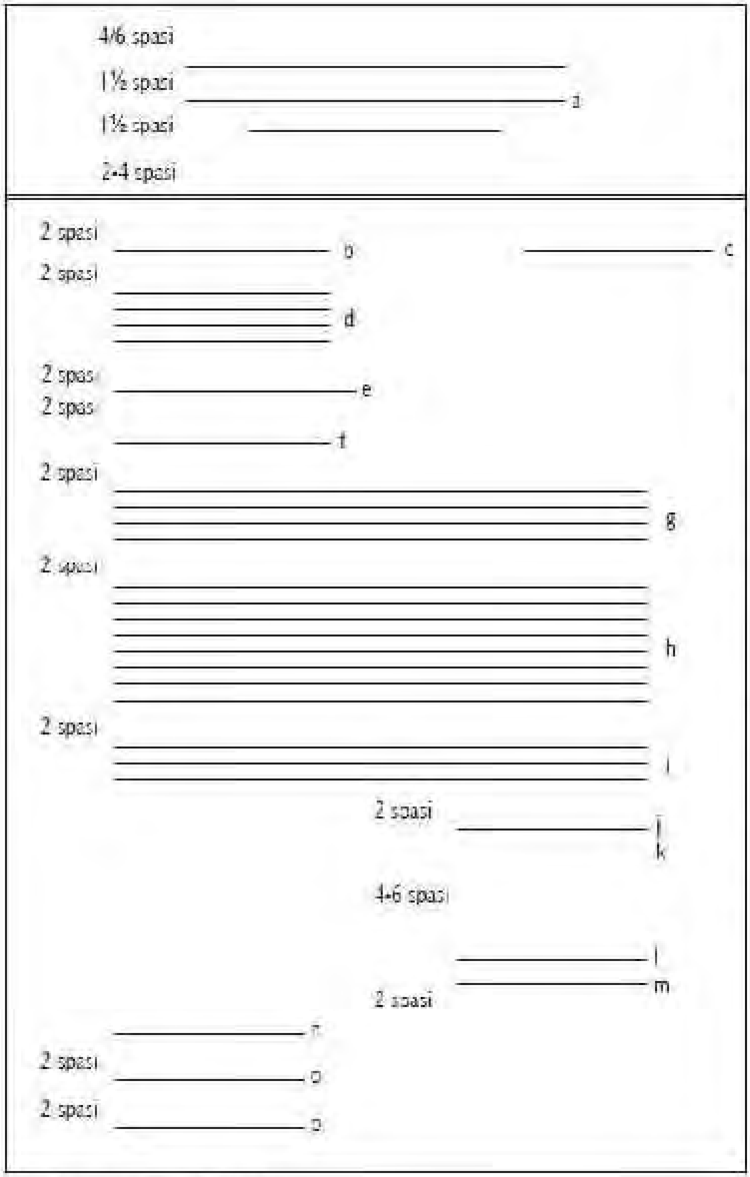
Darmadi, S.E.
Pemilik.

D/sw

2. Bentuk Lurus *(BLOCK STYLE)*

Bentuk surat ini, pada umumnya, digunakan oleh perusahaan. Alamat ditulis di sebelah kiri, beberapa baris di bawah nomor. Perihal ditulis di bawah alamat. Setiap alinea dimulai pada garis pinggir kiri dengan jarak 2 (dua) kait.

Bentuk Lurus *(BLOCK STYLE)*



Keterangan:

a. Kepala surat
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Alamat yang dituju
e. Hal/perihal
f. Salam pembuka
g. Pembuka
h. Isi surat
i. Penutup
j. Salam penutup
k. Nama organisasi/ perusahaan
l. Nama penanda tangan
m. Jabatan penanda tangan
n. Lampiran
o. Tembusan
p. Inisial

■ Bentuk surat lurus (block style).

Bahan tayangan; Modul Melakukan Prosedur Administrasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit Erlangga.

Contoh ; Bentuk Lurus *(BLOCK STYLE)*

TOKO SINGARAJA
JL. DENPASAR 38
DENPASAR

==

No. : 531/PM/III/2013 17 Maret 2013

Kepada:
CV RAJA BATIK
Jl. Mataram 13
Yogyakarta

Hal: Permintaan Daftar Harga Kain Batik

Dengan hormat,
Sudah dua tahun lamanya kami tidak pernah memesan kain batik dari perusahaan Saudara disebabkan pasaran batik sedang menurun. Dengan adanya anjuran dari pemerintah untuk memakai seragam batik bagi para karyawan dan anak-anak sekolah maka pasaran batik mulai ramai lagi.

Sehubungan dengan hal di atas, kami bermaksud untuk menghidupkan kembali toko kami yang selama ini tidak menjual kain batik, yaitu dengan penjualan kemeja jadi dan kain batik. Untuk itu, kami minta dikirimkan daftar harga yang terbaru. Kami juga ingin mengetahui apakah peraturan dan kondisi untuk pembayaran masih tetap seperti dahulu, yaitu pembayaran sesudah satu minggu barang diterima atau sudah ada perubahan.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

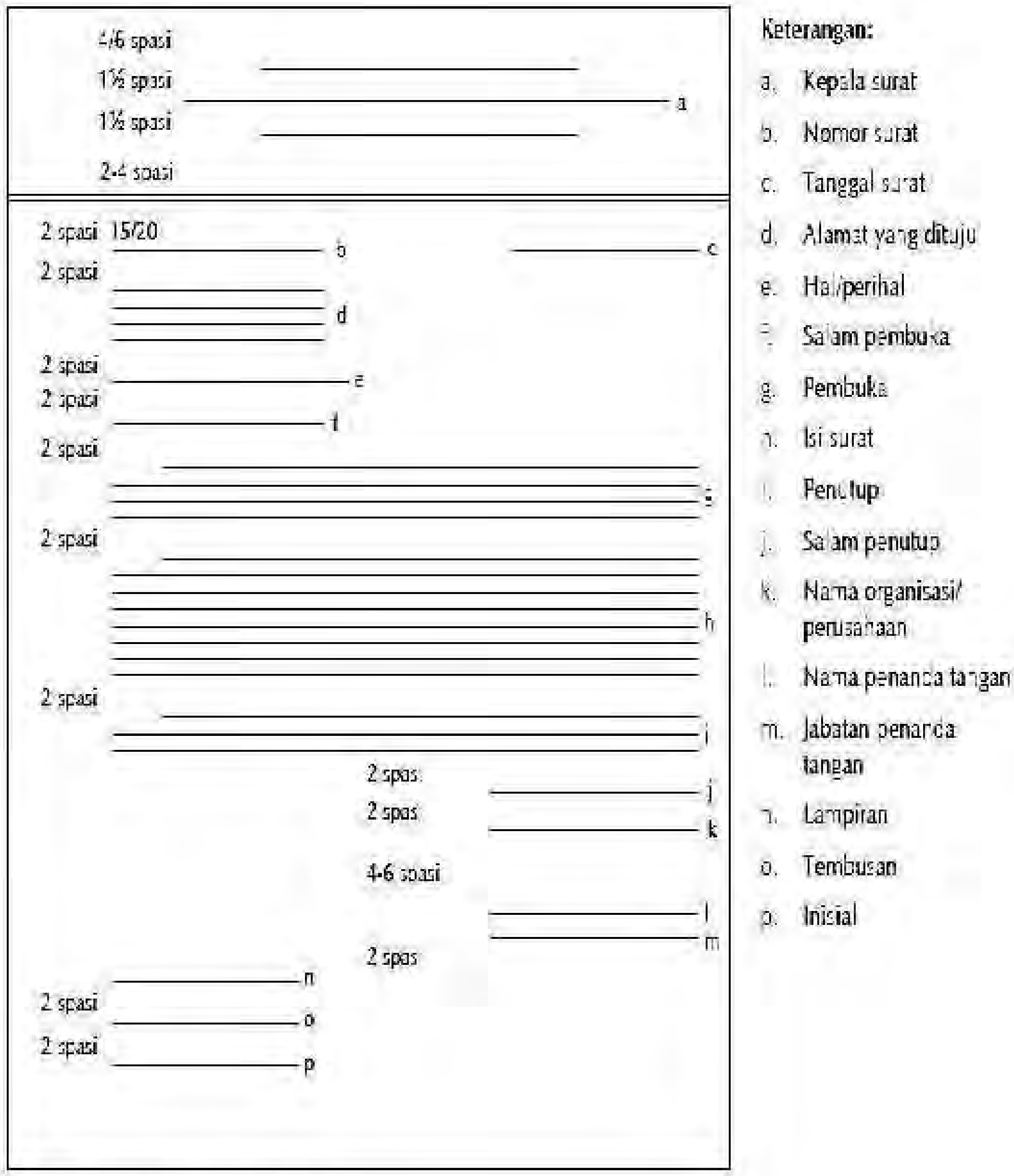
Darmadi, S.E
Pemilik

D/sw

3. Bentuk Setengah Lurus (*SEMI BLOCK STYLE*)

   Bentuk ini hampir sama dengan bentuk lurus. Bedanya terletak pada setiap alinea yang dimulai 5 (lima) dari pinggir kiri. Bentuk ini banyak digunakan oleh perusahaan. Contoh:

   Bentuk Setengah Lurus (*SEMIBLOCK STYLE*)



■ Bentuk setengah lurus (*semi block style*).

Bahan tayangan ; Modul Melakukan Prosedur Administrasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit Erlangga.

Contoh ; Bentuk Setengah Lurus (*SEMIBLOCK STYLE*)

TOKO SINGARAJA
JL. DENPASAR 38
DENPASAR
===

No. : 531/PM/III/2013 17 Maret 2013

Kepada:
CV RAJA BATIK
Jl. Mataram 13
Yogyakarta
Hal: Permintaan Daftar Harga Kain Batik

Dengan hormat,

Sudah dua tahun lamanya kami tidak pernah memesan kain batik dari perusahaan Saudara disebabkan pasaran batik sedang menurun. Dengan adanya anjuran dari pemerintah untuk memakai seragam batik bagi para karyawan dan anak-anak sekolah maka pasaran batik mulai ramai lagi.

Sehubungan dengan hal di atas, kami bermaksud untuk menghidupkan kembali toko kami yang selama ini tidak menjual kain batik, yaitu dengan penjualan kerneja jadi dan kain batik. Untuk itu, kami minta dikirimkan daftar harga yang terbaru. Kami juga ingin mengetahui apakah peraturan dan kondisi untuk pembayaran masih tetap seperti dahulu, yaitu pembayaran sesudah satu minggu barang diterima atau sudah ada perubahari.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Darmadi, S.E

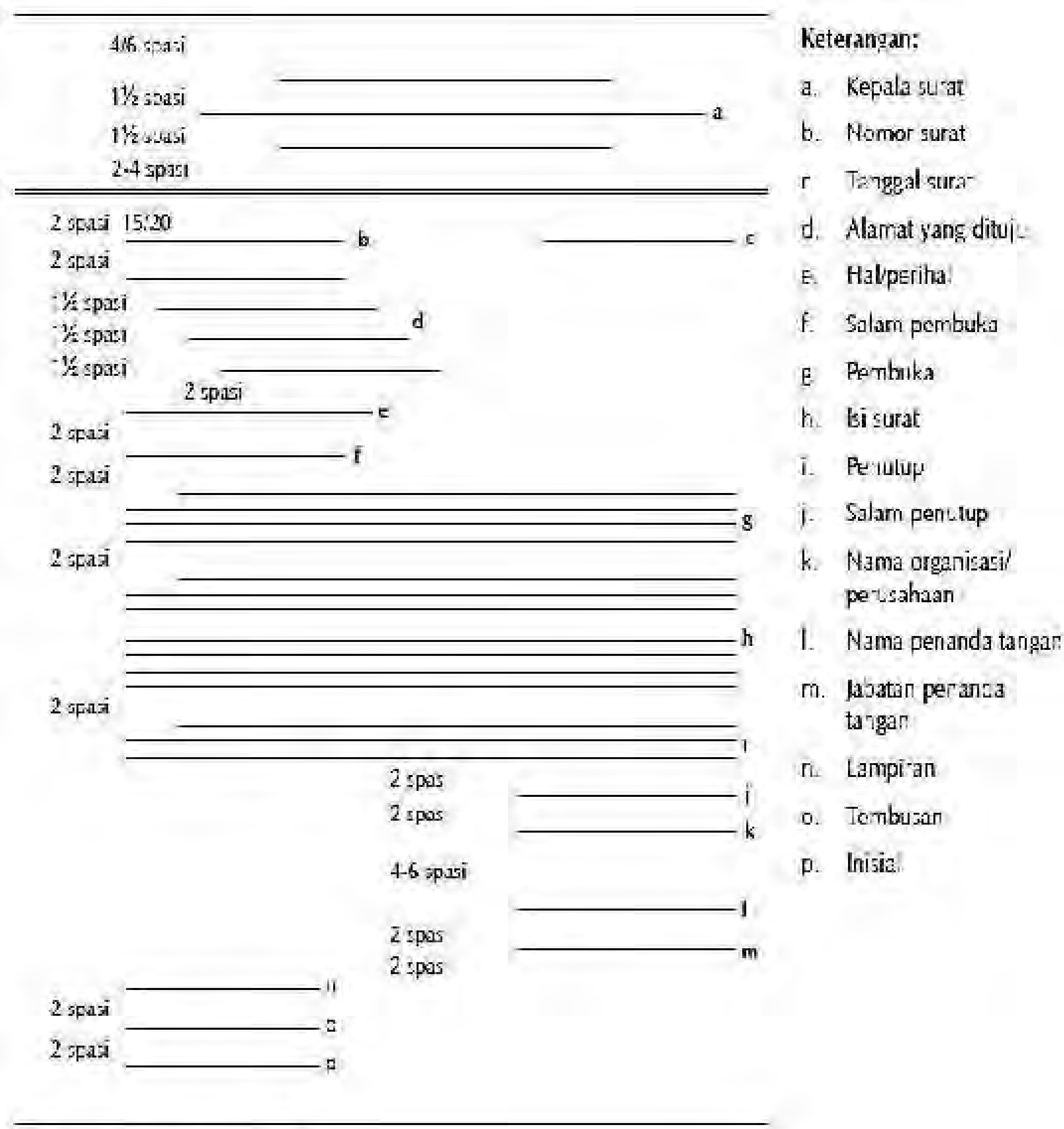
Pemilik

D/sw

4. Bentuk Lekuk *(INDENTED STYLE)*

Pada bentuk ini, baris pertama alamat dimulai dari garis pinggir kiri, kemudian baris kedua (nama jalan dan nomor) dimulai 5 (lima) spasi dari garis pinggir kiri. Baris berikutnya nama kota dimulai 10 (sepuluh) spasi dari garis pinggir kiri. Selanjutnya, setiap alinea dimulai 5 (lima) spasi dari garis pinggir kiri. Bentuk ini hanya cocok untuk surat yang alamatnya singkat. Contoh:

Bentuk Lekuk *(INDENTED STYLE)*



■ Bentuk surat lekuk (indented style).

Bahan tayangan; Modul Melakukan Prosedur Administrasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit Erlangga.

Contoh ; Bentuk Lekuk *(INDENTED STYLE)*

CV RAJA BATIK
JL. MATARAM 13
YOGYAKARTA
===

No. : 54/PN/VIII/2013 3 Agustus 2013

Kepada
TOKO SINGARAJA
Jl. Denpasar 38
Denpasar

Hal: Permintaan Daftar Harga Kain Batik

Dengan hormat,

Kami sangat gembira menerima surat permintaan penawaran Saudara No. 531/PM/VII/2013 tanggal 25 Juli 2013, yang memang sudah sejak lama kami nantikan.

Kami jelaskan disini bahwa kondisinya telah berubah, untuk partai besar diberikan diskon 30% dan untuk pembelian kecil/sedikit diberi diskon 20%, sisanya satu minggu setelah barang diterima karena, dan pesanan dikirim setelah uang pesanan diterima.

Kami tunggu pesanan dari Saudara dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

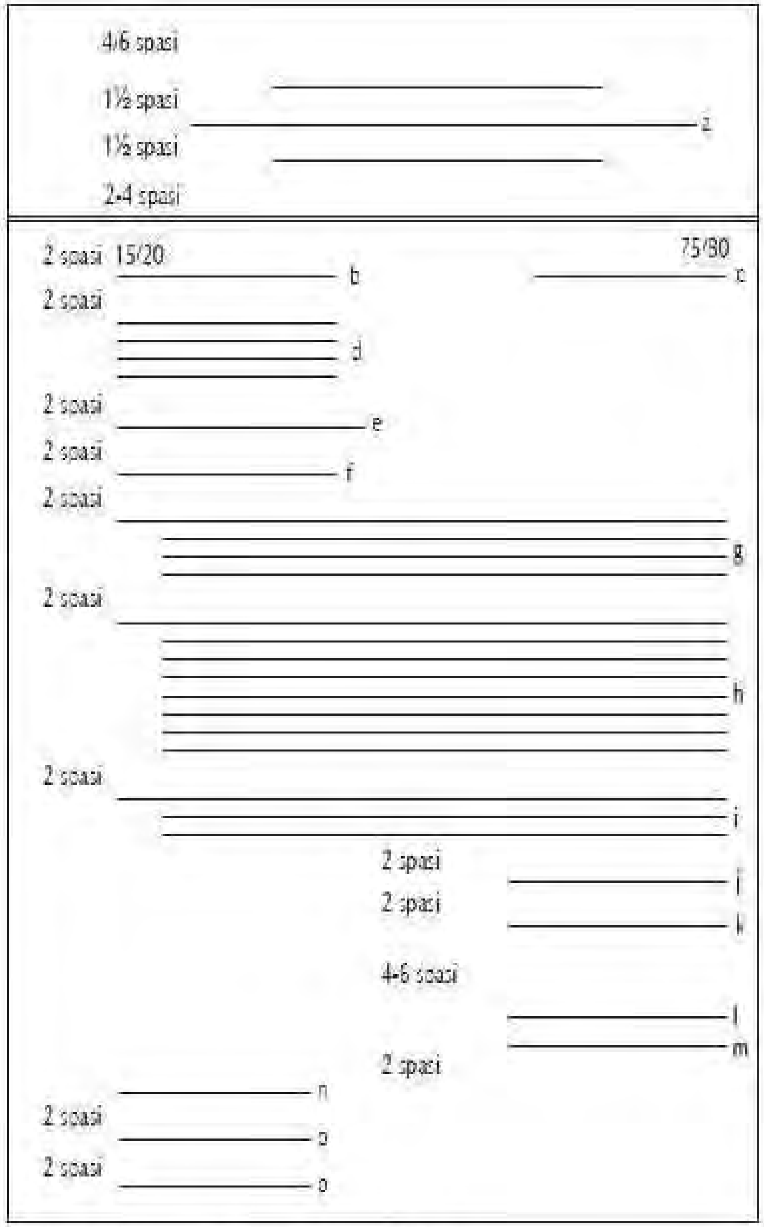
Andi Budi, S.E
Direktur

A/sw

5. Bentuk Alinea Menggantung *(HANGING STYLE)*

Pada dasarnya, bentuk ini sama dengan bentuk lurus, tetapi tiap alinea baru sesudah baris pertama ditik masuk 5 (lima) spasi.

Bentuk Alinea Menggantung *(HANGING STYLE)*



Keterangan:

a. Kepala surat
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Alamat yang dituju
e. Hal/perihal
f. Salam pembuka
g. Pembuka
h. Isi surat
i. Penutup
j. Salam penutup
k. Nama organisasi/perusahaan
l. Nama penanda tangan
m. Jabatan penanda tangan
n. Lampiran
o. Tembusan
p. Inisial

Bentuk surat menggantung (hanging paragraph style).

Bahan tayangan ; Modul Melakukan Prosedur Administrasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit Erlangga.

Contoh ; Bentuk Alinea Menggantung *(HANGING STYLE)*

CV RAJA BATIK
JL. MATARAM 13
YOGYAKARTA
===

No.   : 54/PN/VIII/2013   3 Agustus 2013

Kepada:
TOKO SINGARAJA
Jl. Denpasar 38
Denpasar

Hal: Permintaan Daftar Harga Kain Batik

Dengan hormat,

Kami sangat gembira menerima surat permintaan penawaran Saudara No. 531/PM/VI/94 tanggal 25 Juli 2013, yang memang sudah sejak lama kami nantikan.

Kami jelaskan disini bahwa kondisinya telah berubah, untuk partai besar diberikan diskon 30% dan untuk pembelian kecil/sedikit diberi diskon 20%, sisanya satu minggu minggu setelah barang diterima karena, dan pesanan diki-rim setelah uang pesanan diterima.

Kami tunggu pesanan dari Saudara dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Andi Budi, S.E.
Direktur

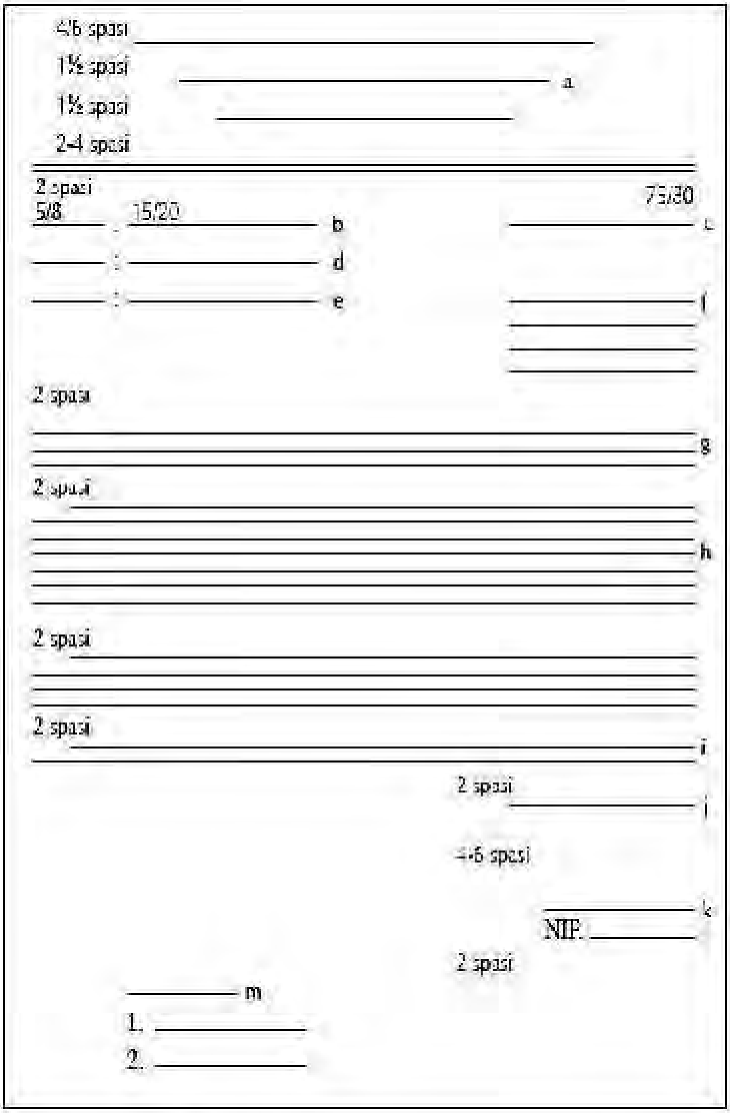
A/sw

6. Bentuk Resmi *(OFFICIAL STYLES)*

Pada bentuk ini, alamat ditulis di sebelah kanan di bawah nama kota dan tanggal. Di sebelah kiri berturut-turut ditulis nomor, lampiran, dan perihal. Setiap alinea dimulai 5 (lima) spasi dari garis pinggir kiri. Bentuk ini terutama digunakan oleh instansi pemerintah.

Untuk bentuk resmi ini, Depdikbud memiliki model tersendiri, yaitu alamat diletakkan di sebelah kiri di bawah Nomor, lampiran, dan perihal. Contoh bentuk Resmi gaya umum:

Bentuk Surat Resmi Indonesia Lama



Keterangan:

a. Kepala surat
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Lampiran
e. Hal/perihal
f. Alamat yang dituju
g. Pembuka
h. Isi surat
i. Penutup
j. Nama jabatan
k. Nama penanda tangan
l. NIP
m. Tembusan

Bentuk surat resmi Indonesia lama.

Bentuk Surat Resmi Indonesia Lama

CV RAJA BATIK
Jl. Mataram 13
Yogyakarta
==

No. : 54/PN/VIII/94 3 Agustus 2013
Lamp : -
Hal : Penawaran Harga Kain Batik

Kepada :

TOKO SINGARAJA
Jl. Denpasar 38
Denpasar

Dengan hormat,

Kami sangat geinbira menerima surat permintaan penawaran. Saudara No. 531/PM/VII/2013 tanggal 25 Juli 2013, yang memang sudah sejak lama kami nantikan.

Kami jelaskan di sini bahwa kondisinya telah berubah, untuk partai besar diberikan diskon 30% dan untuk pembelian kecil/sedikit diberi diskon 20%, sisanya satu minggu setelah barang diterima karena, dan pesanan dikirim setelah uang pesanan diterima.

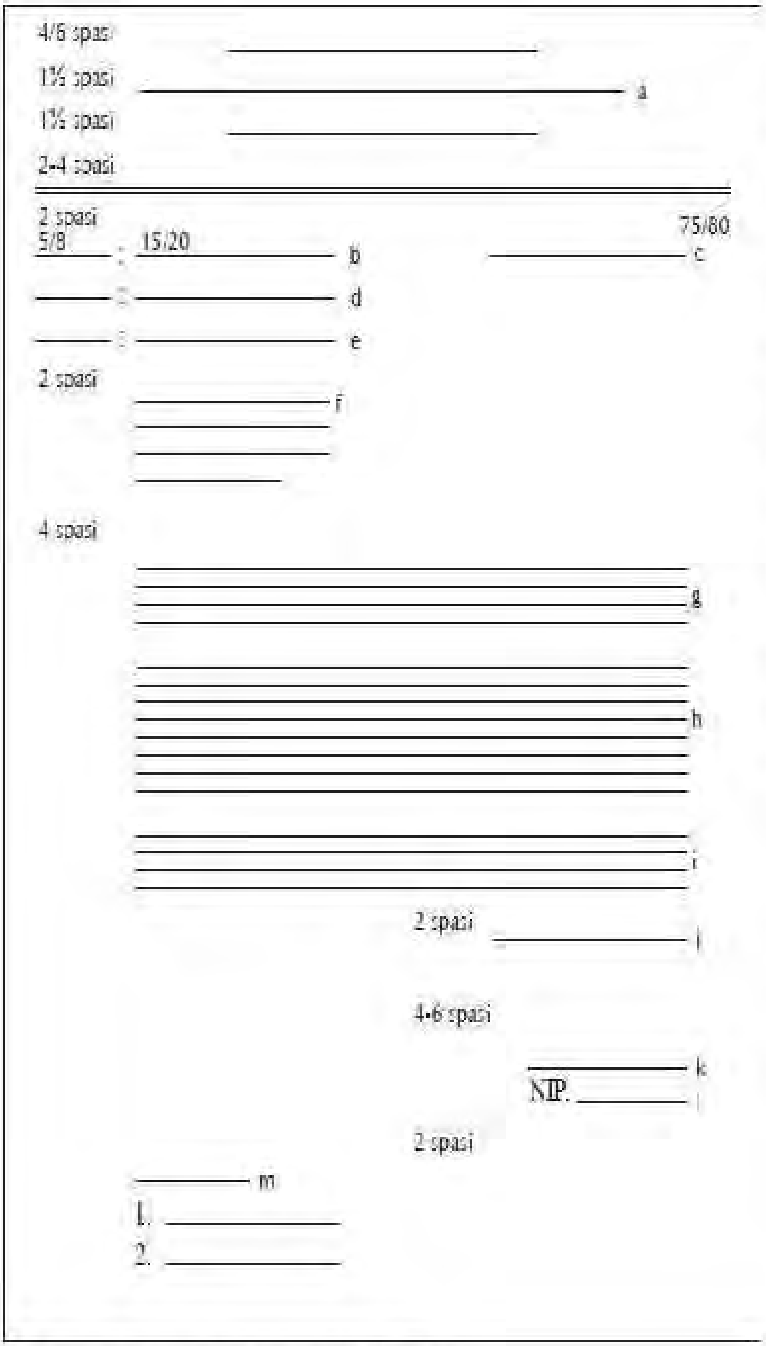
Kami tunggu pesanan dari Saudara dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Andi Budi, S.E
Direktur

A/sw

Bentuk surat resmi Indonesia baru menurut Depdiknas



Keterangan:

a. Kepala surat
b. Nomor surat
c. Tanggal surat
d. Lampiran
e. Hal atau perihal
f. Alamat yang dituju
g. Pembuka
h. Isi surat
i. Penutup
j. Jabatan penanda tangan surat
k. Nama penanda tangan
l. NIP/NIK
m. Tembusan

■ Bentuk surat resmi Indonesia baru menurut Depdiknas.

Bahan tayangan; Modul Melakukan Prosedur Administrasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit Erlangga.

Contoh ; Bentuk surat resmi Indonesia baru menurut Depdiknas

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
SEKOLAH MENENGAH EKONOMI TINGKAT AATAS
SMEA NEGERI 14
Jalan Danau Limboto No. 11 Pejompongan Telepon 5734929 Jakarta Pusat

===

No. : 54/PS/VIII/2013 3 Desember 2013
Lamp : -
Hal : Pesanan Buku

Kepada: CV. ANGKASA
Komplek Maya Indah
Jl. Kramat Raya No. 3-K
Jakarta Pusat

Dengan hormat,
Tahun ajaran baru telah tiba seiring pelaksanaan Kurikulum SMK 2013. Dengan pergantian kurikulum ini, berarti buku- buku yang digunakan harus sesuai dengan kurikulum tersebut.
Kami mendapat informasi mahwa perusahaan Saudara telah menerbitkan buku-buku yang sesuai dengan Kurikulum SMK 2013. Untuk kami ingin memesan buku-buku sebagai berikut:

1. Surat-menyurat dan Komunikasi 2000 eksemplar
2. Mengetik 2000 eksemplar
3. Dasar-dasar Akuntansi 2000 eksemplar
4. Dasar-dasar Manajemen 2000 eksemplar

Kami harap pesanan ini sampai di sekolah kami tanggal 1 Januari 2014, sehingga pada saat tahun ajaran baru dimulai, para peserta didik sudah dapat menggunakan buku-buku tersebut. Pembayaran kami lakukan sesuai dengan penawaran Saudara.
Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Kepala SMK Negeri 14

Dra. J.S. Sampelan
NIP 130 202 778

A/sw

c. Rangkuman

Bentuk surat adalah penyusunan atau tata letak bagian-bagian surat. Tata letak bagian surat ini merupakan ciri khas masing-masing bentuk surat. Untuk pemakaian bentuk surat tidak ada peraturan khusus bagi setiap organisasi. Semua bergantung pada kebiasaan yang berlaku pada masing-masing organisasi.

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang bentuk-bentuk surat. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.
2) Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dari masing-masing bentuk surat tersebut dan simpulkan

e. Test Formatif

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat (A,B,C,D,E)

1. Bentuk surat yang pengetikannya dimulai dari pinggir kiri adalah bentuk ..
   a. resmi
   b. lurus penuh
   c. setengah lurus
   d. lekuk
   e. lurus

2. Ciri khas penulisan surat bentuk resmi adalah ....
   a. penulisannya dimulai dari pinggir kiri
   b. alamat dalam ditulis disebelah kanan, di bawah nama kota dan tanggal
   c. tidak menggunakan nama kota
   d. alamat dalam ditulis di sebelah kiri setelah nomor surat
   e. setiap alinea baru menjorok lima spasi

3. Hanging *Paragraph* adalah nama lain untuk surat berbentuk ....
   a. lurus penuh
   b. setengah lurus
   c. resmi
   d. lurus
   e. lekuk

4. Surat bentuk lekuk dan bentuk resmi menggantungjarang digunakan orang, karena
   a. pada suratnya memerlukan pengetikan khusus

b. bentuknya tidak praktis
c. bentuknya tidak enak dipandang
d. pemakainnya tidak memasyarakat
e. memerlukan waktu pengetikan yang cukup lama

5. Bentuk surat resmi gaya Depdikbud alamat diletakkan ....
   a. di sebelah kiri di bawah nomor
   b. di sebelah kiri di bawah nomor, lampiran
   c. di sebelah kiri di bawah nomor, lampiran, perihal
   d. di sebelah kiri di bawah salam pembuka
   e. di sebelah kanan di bawah tanggal surat

Jawablah pertanyaan ini, dengan singkat dan jelas

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan bentuk surat!
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………..

2. Masing-masing bagian surat mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjukkan ciri khas masing-masing bentuk surat. Jelaskan maksud pengertian di atas!
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………..

3. Mengapa bentuk lurus penuh dikatakan sebagai bentuk surat yang paling mudah?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………..

4. Untuk bentuk surat resmi, Depdikbud mempunyai gaya tersendiri. Jelaskan, mengapa demikian!
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ……………………………………………………………………………..

5. Untuk surat yang bagaimanakah bentuk lekuk cqcok digunakan?
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………
   ………………………………………………………………………………

Kunci jawaban
1. b
2. b
3. d
4. a
5. c

f. Lembar kerja

Peranan komunikasi tertulis

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.

   - ☑ alat tulis (pensil, kertas)
   - ☑ gunting
   - ☑ komputer/internet
   - ☑ meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   - ☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

   - ☑ Siapkan beberapa gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat
   - ☑ Masing-masing kelompok mebuat kliping
   - ☑ Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat
   - ☑ Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan
   - ☑ Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 16: Bahasa Dalam Surat Pribadi dan Surat Dinas

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari tentang Bahasa dalam surat pribadi dan surat dinas, peserta didik dapat:

1) Memahami bahasa surat pribadi dan surat dinas.
2) Memahami syarat bahasa surat.
3) Membuat bahasa surat yang benar.

b. Uraian Materi

Anda amati dan pahami gambar surat dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar surat-surat tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

a. Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan masing-masing gambar surat itu

b. Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



Gambar 4



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.14)

1. Bahasa Surat

Surat merupakan alat komunikasi yang penting. Pesan yang disampaikan dalam surat adalah bahasa tulisan yang dipergunakan dalam surat-menyurat, berisi buah pikiran penulis surat dan dikirimkan kepada penerima untuk mendapat tanggapan positif.

2. Syarat Bahasa Surat Yang Baik

Pada hakikatnya, menyusun surat sama dengan menyusun sebuah karangan. Oleh sebab itu, ketentuan-ketentuan dalam menyusun surat sama dengan ketentuan-ketentuan dalam mengarang. Ketentuan-ketentuan itu meliputi penggunaan kalimat efektif, pemenggalan kata, pilihan kata, tanda baca, dan penggunaan ejaan yang tepat.

Hal-hal yang berhubungan dengan tata cara penyesuaian surat itu harus diperhatikan benar-benar karena surat akan dibaca berulang-ulang atau diingat selama masih tertulis. Dengan demikian, hindari kata yang kurang tepat, terutama yang dapat menyinggung perasaan orang lain. Di bawah ini akan dijelaskan hal-hal yang harus diperhatikan untuk menyusun surat yang baik.

a) Alinea dan Kalimat

Alinea adalah himpunan kalimat yang mengemukakan suatu kesatuan pikiran untuk membentuk sebuah gagasan yang jelas. Dalam satu alinea, hanya ada satu pokok pikiran dan tidak boleh lebih.

Alinea yang sempurna terbentuk dari himpunan kalimat dan harus berkaitan dengan tema yang disampaikan. Namun demikian, ada juga alinea yang hanya terdiri dari satu kalimat. Misalnya, dalam alinea penutup hanya dituliskan, "Atas perhatian, Saudara kami ucapkan terima kasih". Alinea penutup ini terbentuk atas satu kalimat dan tidak perlu penjelasan.

Kalimat adalah penyampaian makna tertulis. Dalam menyusun kalimat surat, hindari kesalahan penafsiran atau keraguan pada pihak pembaca. Untuk menghindari kesalahan tersebut gunakanlah kalimat yang singkat namun jelas. Idenya dapat mewakili pikiran kita dan dapat diterima oleh pembaca dengan baik. Dengan kata lain, kalimat yang pendek/singkat lebih efektif digunakan daripada kalimat yang panjang.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam penggunaan kalimat adalah kalimat yang satu dengan yang lainnya harus berhubungan/berkaitan dalam membentuk suatu gagasan tertentu. Alinea terdiri dari satu kalimat utama dan beberapa kalimat penjelas. Kalimat penjelas ini berfungsi untuk mengembangkan alinea tersebut.

b) Ejaan dan Tanda Baca (Pungtuasi)

Ketentuan mengenai penggunaan ejaan harus diperhatikan. Penggunaan ejaan yang benar sangat membantu dalam menafsirkan kalimat surat. Terlebih lagi, apabila kalimatnya panjang. Ketentuan mengenai ejaan tidak boleh menyimpang dari kaidah yang berlaku, yaitu harus sesuai dengan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam hal ejaan adalah:

1) Penulisan huruf besar

Hal yang harus diperhatikan pada penulisan huruf besar dalam penulisan surat terutama untuk penulisan nama orang, nama jalan, kata ganti orang, nama lembaga, nama organisasi.

Contoh:
a) Dra. Lilis Suswani
b) Jl. Mangga No. 123 Jakarta Timur

c) Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih
d) Dewan Perwakilan Rakyat
e) PT Anugrah Jaya
f) CV Jaya Perkasa

2) Penulisan kata turunan

Penulisan kata turunan adalah kata dasar yang diberikan pada imbuhan, sisipan, akhiran, dan gabungan imbuhan. Contoh, kata *beri tahu* jika diberikan akhiran "kan" menjadi *beri tahukan,* misalnya pada kalimat:
Dengan ini kami beri tahukan bahwa kata beri tahu jika mendapat gabungan imbuhan ditulis serangkai menjadi satu kata, yaitu memberitahukan, diberitahukan.

3). Penulisan kata ulang

Penulisan gabungan kata ditandai dengan tanda hubung (-) terhadap unsur kata yang diulang, tidak boleh menggunakan angka-angka. Tujuan penulisan kata ulang adalah menyatakan penjamakan satu kata dengan cara diulang bukan dengan menambahkan kata bilangan tidak tentu, seperti semua, segala, para, seluruh, beberapa, dan sebagainya. Contoh: barang diulang menjadi barang-barang bukan semua barang, semua barang-barang.

4). Penulisan gabungan kata

Penulisan gabungan kata biasanya disatukan bila berupa kata majemuk dan ungkapan yang sudah dianggap senyawa,

Contoh:

Penulisan serangkai	*Penulisan terpisah*
dari pada	terima kasih
perihal	dengan hormat
kepada	hormat saya
andaikata	hormat kami
kendatipun	walaupun
bagaimanapun	
apabila	

5). Penulisan kata ganti

Penulisan kata ganti orang yang digunakan sebagai sapaan ditulis dengan huruf besar. Contoh:

a) Atas perhatian Saudara. saya ucapkan terima kasih.
b) ....bahwa perusahaan Bapak membutuhkan tenaga administrasi.
c) Kehadiran Bapak /Ibu/Saudara/i sangat kami harapkan.

6). Penulisan kata depan

Penulisan kata depan selalu terpisah dengan kata yang mengikutinya. Namun untuk penulisan kata depan di dan ke terdapat ketentuan tersendiri, karena kata depan didan ke selain berfungsi sebagai kata dengan juga berfungsi sebagai awalan.

Penulisan di dan ke sebagai kata depan ditulis terpisah dari kata yang mengikuti, sedangkan di dan ke sebagai awalan ditulis serangkai dengan kata yang mengikutinya. Contohnya di dan ke sebagai kata depan dan awalan:

Kata depan		Awalan	
di sini	ke sini	diterima	kesatu
di samping	ke samping	dijawab	keluar
ke sebelah	ke bawah	diperbaiki	diantar
di luar		dilampirkan	

7). Penulisan unsur serapan

Contoh penulisan unsur serapan:

quality	= kualitas
management	= manajemen
standard	= standar
system	= system

KORESPONENSI 1

8). Penggunaan tanda baca

Tanda baca harus digunakan secara tepat sebab jika tidak tepat dapat menimbulkan arti yang lain.

3. Tanda-Tanda Koreksi

Tanda-tanda koreksi digunakan untuk memperbaiki kesalahan dari pekerjaan surat. Bentuk tanda koreksi bermacam-macam disesuaikan dengan kebutuhan.

Bentuk-bentuk tanda koreksi dan kegunaannya:

PfELt6T = Dapat digunakan untuk memperbaiki kesalahan/menyisipkan bagian yang kurang

Contoh:

a. Pesanan kami meliputi kertas HVS, pensil warna / penggaris / dan
b. Dengan sangat menyesal 6 beritahukan kepada Saudara bahwa pesanan Saudara tidak dapat kami penuhi 6 kami
c. Pesanan Saudara akan kami kirimkan £ setelah pembayaran dilunasi £ segera

= tukar tempat

a. Siapa menyimpan yang jawaban uang tersebut ?
b. Demikianlah surat refere s n i ini kami berikan tanpa ada suatu ika t n a kepada kami

= huruf besar

a. Atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih.
b. Nona Ria rosliana tidak dapat masuk kerja hari ini.

= pindahkan ke kiri = pindahkan ke kanan

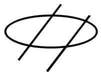
1. Kakap Raya 16 Rawamangun Jakarta Timur

2. Agar pesanan dapat segera kami lakukan kami mohon Saudara segera mengirimkan brosur dan daftar harga

saya = koreksi tidak jadi (coretan dibatalkan)

1. Setelah kami coba ternyata kualitas sabun cuci dan sabun mandi cap segitiga cukup baik.
2. Kami harap barang-barang tersebut kami terima pada awal bulan yang akan datang.

 = sisipkan

 = paragraph baru

Namun demikian sebelum mengadakan penyelidikan penjual hams sudah dapat menentukan apakah claim yang diajukan itu mempunyai alasan ^uaE^atau. tidak.C^Bila claim itu mempunyai alasan yang kuat hendaklah diadakan penyelidikan] yang teliti sampai kesalahan atau kelalaian itu dapat ditemukan.

c. Rangkuman

1) Surat merupakan alat komunikasi yang penting. Agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, surat harus menggunakan Bahasa yang baik.
2) Bahasa surat yang baik harus mengikuti ketentuan-ketentuan yang meliputi penggunaan kalimat efektif, pemenggalan kata, pilihan kata, tanda baca, dan penggunaan ejaan.

d. Tugas

1) Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang penulisan surat pribadi dan surat dinas. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.
2) Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dan simpulkan

e. Test Formatif

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jelas dan ringkas!

1) Jelaskan yang harus diperhatikan dalam menyusun sebuah surat!
2) Peraturan apa saja yang harus dipatuhi jika membuat surat?
3) Apa yang dimaksud dengan alinea?
4) Bolehkah satu alinea terdiri dari satu kali-mat, Jelaskan!
5) Kalimat penjelas berfungsi untuk mengembangkan alinea, Jelaskan maksudnya!

Soal Praktek

Susunlah surat di bawah ini dalam bentuk lurus!

Dari : PT SERBA ADA. Perdagangan umum perlengkapan kantor dan alat tulis

Jalan Pangeran Tubagus Angke 170, Jakarta Pusat Telepon 660808

Kepala: Kabag Pembelian PT MORMAR JI. Panglima Polim HI/9 Jakarta Selatan
Tanggal : 15-4-1994
Nomor : SA/Pen/15/IV/94.
Hal : Penawaran barang.

Dengan gernbira dalam kesempatn ini kami perkenalkan perusahaan kami P.T. Serba Ada yang bergerak dalam bidang perdagangan umum alat-alat tulis dan perlengkapan kantor perusahaan kami dapat melayani semua kebutuhan alat-alat kantor yang diperlukan oleh perusahaan Saudara seperti: mesin tik, mesin hitung, mesin stensil, alat-alat tulis , dan lain-lain. Barang-barang kami terdiri dari berbagai merk dan type kualitas dijamin nomor satu, pelanggan kami cukup menunggu dikantor saja karena pesanan dapat diantar sampai ketempat pembeli tanpa dikenakan biaya tambahan, dengan service lebih cepat dan memuaskan. Perlu kami jelaskan pula, pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau kredit dan kami akan memberi potongan-potongan harga dan hadiah langganan-langganan kami, dipersilahkan menghubungi kami melalui telepon atau Saudara datang ke kantor kami (Full AC), petugas kami akan memberikan keterangan secara lengkap dan jelas.

Demikianlah penawaran kami, semoga mendapat tanggapan yang menggembirakan, dan atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih. Hormat menggembirakan, dan atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih Hormat kami, P.T. Serba Ada Rio Dharma Kabag Pemasaran.

f. Lembar kerja

Bahasa surat pribadi dan surat dinas

1. Alat

   Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.

   - alat tulis (pensil, kertas)
   - gunting
   - computer/internet
   - meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

   ☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

   a) Siapkan beberapa gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat
   b) Masing-masing kelompok mebuat kliping
   c) Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat mana yang surat pribadi dan mana yang surat dinas
   d) Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan
   e) Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 17: Petunjuk Menulis Surat Pribadi

a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran

Setelah mempelajari petunjuk menulis surat pribadi peserta didik diharapkan dapat:

1) Menjelaskan arti surat pribadi.
2) Memahami surat pribadi yang berisi kekeluargaan dan
3) persaudaraan.
4) Memahami surat pribadi yang berhubungan dengan dinas.
5) Menyebutkan ciri-ciri surat pribadi.
6) Menjelaskan arti surat lamaran pekerjaan.
7) Menyebutkan kelengkapan surat lamaran pekerjaan.
8) Memahami tata cara penulisan daftar riwayat hidup.
9) Menununjukkan contoh surat lamaran pekerjaan.
10) Membuat surat lamaran pekerjaan yang baik.

b. Uraian Materi

Anda amati dan pahami gambar surat dibawah ini, apa yang kamu ketahui tentang gambar surat-surat tersebut dan diskusikan

Silakan buat kelompok dan didiskusikan

1. Dari pengamatan gambar tersebut, coba anda jelaskan masing-masing gambar surat itu dari penulisan dan bahasanya

2. Anda bandingkan dengan teman anda satu persatu dari gambar tersebut, dari hasil pengamatan apakah sama atau tidak, kalau tidak sama kenapa bisa beda jelaskan dan beri kesimpulan.

Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



https://www.google.co.id/search?client=opera&rls=en&channel=suggest&biw=1366&bih=646&tbm=isch&sa=1&q=gambar+persuratan&oq=gambar+persuratan&gs (Senin, 10 Desember 2013, Jam 10.14)

1. Surat Pribadi

Yang dimaksud dengan surat pribadi adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi. Dalam kehidupan sehari-hari, surat pribadi sering digunakan. Misalnya, surat yang dikirimkan oleh seorang anak kepada orang tuanya, surat sahabat pena, dan lain-lain.

Surat pribadi ditulis menurut bentuk tertentu. Tata cara penulisan surat pribadi berbeda dengan surat resmi. Bagian-bagiannya tidak selengkap surat resmi. Perbedaan penulisan surat pribadi dengan surat resmi adalah:

a) Surat pribadi tidak bernomor, tidak menggunakan inisial, dan sebagainya.
b) Penulis surat tidak mewakili organisasi.

Oleh sebab itu, penulis menyebut dirinya "saya". Dalam menguraikan isi surat, penulis surat harus selalu mengingat posisinya. Orang yang lebih muda harus berhati-hati apabila menulis surat kepada orang yang lebih tua. Untuk menulis surat pribadi dapat digunakan kartu pos, warkat pos, dan surat bersampul.

Ada berbagai surat yang dapat diklasifikasikan ke dalam surat pribadi, seperti surat lamaran pekerjaan, surat izin tidak masuk sekolah/kerja, surat undangan, surat ucapan selamat, surat permintaan maaf, surat penghargaan, dan surat ucapan belasungkawa. Surat pribadi dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Surat pribadi kekeluargaan, yaitu surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi kekeluargaan.
b. Surat pribadi kedinasan, yaitu surat yang dikirirnkan oleh seseorang yang isinya menyangkut segi-segi kedinasan.

Untuk lebih jelasnya, di bawah ini akan dijelaskan surat pribadi yang menyangkut segi kedinasan, yaitu surat lamaran pekerjaan.

2. Surat Lamaran Pekerjaan

a. Pengertian Surat Lamaran Pekerjaan

Surat lamaran pekerjaan adalah surat dari seseorang yang memerlukan pekerjaan (pelamar) yang dikirimkan kepada badan usaha atau instansi guna mendapatkan pekerjaan atau jabatan sesuai dengan lowongan pekerjaan/jabatan yang ditawarkan.

Seseorang yang memerlukan pekerjaan dapat mengajukan surat lamaran setelah memperoleh informasi tentang adanya lowongan pekerjaan. Informasi tentang adanya lowongan pekerjaan dapat diperoleh dari teman, kenalan, iklan di surat kabar/majalah. Di samping itu, seorang pelamar dapat melamar secara coba-coba tanpa mengetahui apakah ada lowongan pekerjaan atau tidak pada instansi/badan usaha yang dilamamya.

Surat lamaran pekerjaan dapat dibuat dengan dua cara, yaitu:

1) Surat lamaran pekerjaan yang digabungkan dengan daftar riwayat hidup *(curriculum vitae).* Dalam model ini, riwayat hidup termasuk isi surat.
2) Surat lamaran pekerjaan yang dipisahkan dengan riwayat hidup. Dalam model ini riwayat hidup merupakan lampiran.

Dalam praktek pemakaian, yang banyak digunakan adalah model lamaran yang dipisahkan dengan riwayat hidup. Walaupun dalam pembuatannya memerlukan dua kali kerja, namun surat lamaran model ini digemari pelamar karena suratnya tidak panjang.

b. Syarat Penyusunan Surat Lamaran Pekerjaan

Setiap pelamar harus menunjukkan kemampuan yang ada pada dirinya, yaitu dengan cara menyebutkan kualifikasi agar kemampuannya tergambar secara jelas. Untuk itu, penulisan surat lamaran pekerjaan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut.

1) Surat lamaran yang ditulis tangan harus ditulis oleh pelamar sendiri pada kertas yang berkualitas baik, tidak boleh timbal balik. Surat lamaran sebaiknya ditulis di atas kertas bergaris agar hasilnya rapi.
2) Surat lamaran yang ditik hendaklah ditik di atas kertas yang berkualitas baik (minimal HVS 60 gram) dengan jarak pengetikan 1 1/2 spasi.
3) Surat lamaran tidak boleh kotor, tidak boleh ada coretan atau koreksian.
4) Isi surat lamaran harus menggambarkan sikap optimis bahwa pelamar akan mampu bekerja dengan baik.
5) Isi surat lamaran tidak boleh bernada memelas atau minta dikasihani.
6) Sapaan yang digunakan dalam surat lamaran:
   a) Bapak/Ibu, jika melamar pada instansi pemerintah atau perusahaan swasta nasional.
   b) Tuan, jika melamar pada perusahaan swasta asing.

c. Tata Cara Penulisan Surat Lamaran

Hal yang harus diperhatikan dalam menulis surat lamaran adalah:

1) Data pribadi pelamar yang meliputi:
   a) nama lengkap,
   b) tempat/tanggal lahir,
   c) status perkawinan,
   d) alamat.

2) Pendidikan
   a) Pendidikan formal, misalnya SD, SMP, SMA, akademi atau universitas.
   b) Pendidikan informal, yaitu kursus-kursus yang pernah diikuti.

3) Pengalaman bekerja

   Jika telah memiliki pengalaman kerja cantumkanlah dalam surat lamaran, apakah pengalaman kerja yang sejenis dengan jabatan yang dilamarnya atau pengalaman kerja di bidang lain. Jika belum pernah bekerja sebaiknya menyebutkan kemampuannya untuk jabatan yang dilamarnya berdasarkan pendidikan yang dimilikinya.

d. Lampiran Surat Lamaran Pekerjaan

Larmpiran adalah segala sesuatu yang disertakan dalam sebuah surat dengan maksud untuk mempertegas/memperkuat surat tersebut sebagai bahan pertimbangan bagi pihak badan usaha/instansi yang menawarkan pekerjaan. Adapun lampiran-lampiran dalam surat lamaran pekerjaan adalah:

1) Daftar riwayat hidup.
2) Fotokopi ijazah terakhir.
3) Surat keterangan kesehatan.
4) Surat keterangan berkelakuan baik.
5) Fotokopi sertifikat kursus keterampilan.
6) Pasfoto.

e. Daftar Riwayat Hidup

Daftar riwayat hidup *(curriculum vitae)* adalah catatan singkat tentang gambaran dari seseorang. Data yang dicantumkan dalam daftar riwayat hidup adalah:

1) Data pribadi:
   - nama,
   - tempat/tanggal lahir,

- status perkawinan,
- alamat.

2) Riwayat pendidikan:
   a) formal,
   b) non formal.
3) Pengalaman bekerja (bila ada).
4) Keterangan lain, misalnya hobi.
5) Referensi.

f. Referensi

Yang dimaksud referensi adalah keterangan dari orang-orang tertentu tentang diri pelamar. Di dalam surat lamaran atau di dalam riwayat hidup, pelamar menunjuk nama orang tertentu sebagi referensinya.

Orang yang dapat dijadikan referensi adalah mantan atasan, mantan dosen/guru, atau tertian dekat (kolega). Referensi berisi tentang siapa pelamar, bagaimana kehidupannya, prestasinya, kejujurannya, dan hal lain yang ingin diketahui oleh perusahaan/kantor yang dilamar. Referensi yang paling baik adalah "orang dalam" (karyawan kantor yang dilamar).

SURAT LAMARAN MODEL GABUNGAN

Jakarta, 17 Desember 2013

Yth. Manajer Personalia
PT Prima Ningrum
Jl. Rawamangun B 543
Jakarta Pusat

Hal: Lamaran Pekerjaan Sebagai Tenaga Administrasi

Dengan hormat,

Setelah membaca iklan perusahaan Bapak yang dimuat dalam harian Kompas tanggal 12 Desember 2013, dengan ini saya mengajukan lamaran pekerjaan sebagai tenaga administrasi.
Sebagai bahan pertimbangan Bapak, di bawah ini saya cantumkan kualifikasi dan riwayat hidup saya sebagai berikut:

Data Pribadi
Nama : Asri Fiantini
Tempat/tgl.lahir : Jakarta, 18 September 1992
Status : Belum menikah
ALamat : Kompleks Dosen IKIP Blok 111/19
Jatibening, Bekasi

Pendidikan
Tahun 2009 tamat SMA KAPIN Jakarta
Tahun 2012 tamat D III Akademi Akuntansi Borobudur Jakarta
Tahun 2013 tamat kursus komputer
Pengalaman bekerja: Belum ada

Keterangan lain
Kegemaran : membaca dan .korespondensi
Referensi :
1. Drs. Farisi Dharmawan
Pimpinan Pusat Kursus Komputer "Dharmawangsa" Jalan Pepaya No. 19 Jakarta
2. Santi Rachmawati
Kepala Bagian Pemasaran PT PRIMA NINGRUM

Untuk melengkapi lamaran ini, saya lampirkan foto kopi ijazah dan surat-surat penting yang diperlukan.
Besar harapan saya untuk dapat diterima di perusahaan Bapak. Atas pertimbangan Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Asri Fiantini

Lampiran:
1. Fotokopi ijazah Akademi Akuntansi Borobudur
2. Fotokopi ijazah kursus komputer
3. Fotokopi surat keterangan kesehatan
4. Foto kopi surat keterangan berkelakuan baik
5. Pas foto ukuran 4 x 6 cm (2 lembar).

SURAT LAMARAN MODEL TERPISAH

Jakarta, 17 Desember 2013

Yth. Manajer Personalia
PT CITRA
Jalan Harum No. 23
Jakarta Pusat

Hal: Lamaran Pekerjaan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan iklan Bapak pacia harian Kompas tanggal 12 Desember 2013, dengan ini saya, Asterina Hartini 22 (tahun) lulusan D-III Manajemen Perkantoran ASMI, mengajukan lamaran pekerjaan sebagai tenaga administrasi PT CITRA.

Saya mampu berbahasa Inggris lisan dan tulis, dapat mengoperasikan komputer sistem WS, Lotus dan dBase, menguasai steno bahasa Indonesia dan steno bahasa Inggris.

Saya baru menamatkan pendidikan. oleh karena itu, saya belum memiliki pengalaman bekerja. Walaupun demikian, dengan bekal ilmu yang saya miliki, saya yakin akan mampu melaksanakan tugas yang diberikan kepada saya.

Untuk melengkapi lamaran ini, saya lampirkan fotokopi ijazah dan surat keterangan penting lainnya serta pasfoto terbaru.

Atas perhatian dan pertimbangan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Asterina Hartini

lampiran: 9 lembar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama	:	Prima Puspa Ningrum
Tempat/tgl.lahir	:	Jakarta 5 April 1991
Status	:	Belum kawin
Alamat	:	Jl. Apel No. 23 Jakarta Barat

II. **Riwayat Pendidikan**
Tahun 2011 tamat ASMI Jakarta, Jurusan Sekretaris
Tahun 2009 tamat kursus komputer
Tahun 2010 tamat kursus bahasa Inggris (PPIA Jakarta), level V

III.Pengalaman Bekerja
Februari 2011-Agustus 2012, sebagai sekretaris di PT CITRA SETIA, Jl. Rambutan No. 65 Jakarta. Berhenti atas permintaan sendiri.

IV. Keterangan Lain
1. Hobby : membaca, menulis cerpen, korespondensi
2. Memiliki sertifikat seminar kesekretarisan.

V. Referensi
1. Drs. Farisi Dharmawan, Direktur PT CITRA SETIA Jl. Rambutan No. 65 Jakarta
2. Setiawati, Pimpinan Pusat Kursus Komputer "DEWI".

Jakarta, 17 Desember 2013

Prima Puspa Ningrum

3. Surat Izin Tidak Masuk Sekolah/Kerja

Seseorang yang karena sesuatu hal tidak dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya. Untuk itu, ia wajib memberitahukan alasan ketidakhadirannya tersebut kepada pimpinan. Hal yang sama juga dapat terjadi pada seorang pelajar yang tidak dapat mengikuti pelajaran di sekolah. Orang tua/wali peserta didik tersebut wajib memberitahukan alasan ketidakhadiran putra/putrinya kepada pihak sekolah. Cara penulisan kedua surat ini sama seperti menulis surat pribadi pada umumnya.

SURAT IZIN TIDAK MASUK SEKOLAH

Jakarta, 12 Maret 2013

Yth. Wall Kelas I Akuntansi
SMEA Negeri 14 Jakarta
di tempat

Dengan hormat,

Saya selaku orang tua peserta didik dari:

Nama : Hario Sakti Andi
No. Induk : 1965
Kelas : I Akuntansi 1

Dengan ini memberitahukan bahwa pada hari ini tidak dapat mengikuti pelajaran karena sakit.

Demikian pemberitahuan ini, at as perhatian Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya;

Ratna Juwita

Karena sesuatu hal, orang tua/wali tidak dapat membuat surat izin tidak masuk sekolah, Dalam hal ini, peserta didik dapat membuat sendiri surat izin tersebut dan ditandatangani orang tua/wali, seperti contoh surat di bawah ini.

Jakarta, 16 April 2013

Kepada
Yth. Wall Kelas I Kesekretarisan
di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Handayani
Kelas : I Kesekretarisan

memberitahukan bahwa pada hari Jumat 15 April 2013 tidak dapat mengikuti pelajaran karena sakit.

Demikian pemberitahuan saya, atas perhatian Ibu/Bapak saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui — Hormat saya

Zaenal Abidin
Orang Tua

Diana Handayani

SURAT IZIN TIDAK MASUK KERJA

Yogyakarta, 21 April 2013

Kepada
Yth. Kepala Bagian Keuangan
PT SINAR TERANG
Jl. Prambanan No. 13
Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan meninggalnya orang tua saya pada tanggal 21 April 2013 pukul 06.45 WIB, dengan ini saya sampaikan kepada Bapak bahwa saya tidak dapat masuk bekerja seperti biasanya selama tiga hari (tanggal 21 - 23 April 2013).

Tugas-tugas rutin yang saya tinggalkan selama tidak masuk, akan saya selesaikan setelah saya masuk bekerja kembali.

Demikian pemberitahuan saya, saya mohon Bapak memakluminya. Terima kasih.

Hormat saya,

Ida Kurniawati

c. Rangkuman

1). Surat pribadi adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi. Tata cara penulisan surat pribadi berbeda dengan surat resmi, dan bagian-bagiannya tidak selengkap surat pribadi.
2). Surat pribadi dibagi menjadi dua jenis, yaitu surat pribadi kekeluargaan dan pribadi kedinasan.
3). Surat pribadi kekeluargaan misalnya surat sahabat pena, surat seorang anak kepada orang tua, Surat pribadi kedinasan, contohnya surat lamaran pekerjaan, surat izin tidak masuk sekolah/kerja.

d. Tugas

1. Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang bentuk-bentuk surat pribadi. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.

2. Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dari masing-masing bentuk surat pribadi tersebut dan simpulkan

e. Test Formatif

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat (A,B,C,D,E)!

1. Ciri khas yang membedakan surat pribadi dengan surat resmi adalah ...
   a. menggunakan kata ganti "saya"
   b. tidak menggunakan inisial
   c. menggunakan nomor surat
   d. menggunakan kata ganti "kami"
   e. menggunakan kartu pos

2. Di bawah ini merupakan surat pribadi kekeluargaan, kecuali surat…
   a. permintaan maaf
   b. ucapan belasungkawa
   c. lamaran pekerjaan
   d. undangan
   e. ucapan selamat

3. Berikut ini adalah yang harus dilampirkan dalam surat lamaran pekerjaan, kecuali ...

   a. surat keterangan berkelakuan baik
   b. surat keterangan kesehatan
   c. daftar susunan keluarga
   d. fotokopi ijazah
   e. pasfoto terbaru

4. Untuk memudahkan bagian personalia mengetahui secara singkat data penting mengenai diri pelamar, maka surat lamaran perlu dilengkapi dengan …

   a. surat keterangan kesehatan
   b. surat keterangan berkelakuan baik
   c. pasphoto
   d. salinan ijazah
   e. daftar riwayat hidup

5. Hal yang ditawarkan dalam surat lamaran pekerjaan adalah ...

   a. kualifikasi
   d. referansi
   b. rekomendasi
   e. keahlian yang dimiliki
   c. tenagayang dimiliki

6. Hal-hal yang tertera di bawah ini adalah ketentuan penulis surat lamaran, kecuali ...

   a. ditulis sesuai dengan bentuk yang berlaku
   b. bahasanya jelas, tetap, danbenar
   c. bernada sopan dan bijaksana
   d. dilengkapi dengan nada surat
   e. menyatakan bahwa persyaratan terlampir

Soal Praktek

1. Guntinglah rubrik sahabat pena dari salah satu media massa, kemudian tulislah surat kepada salah satu peserta rubrik tersebut!

2. PT Naga Bonar sebuah perusahan biro jasa di bidang perbankan, berdomisili di Jl. Gajah Mada 5 Duta Merlin Jakarta Pusat, telah memasang iklan pada harian Kompas yang terbit pada tanggal 11 Februari 1993, mencari seorang sekretaris direksi dengan syarat-syarat sebagai berikut:
   a. berpendidikan SMEA jurusan sekretaris,

b. lancar berbahasa Inggris,
c. dapat mengoperasikan komputer,
d. umur maksimal 25 tahun.

Berdasarkan iklan tersebut, Farisi Dharmawan yang dilahirkan di Jakarta 20 Oktober 1975, berpendidikan Akademi Sekretaris lulusan ASMI 1991, kursus bahasa Inggris di LIA tingkat IV, tamat kursus komputer WS4, WS5, Lotus, yang beralamat Jl. H. Abdul Gani no. 17 Rempoa, Jakarta Selatan, telah mengirirnkan surat lamaran kepada pimpinan PT Naga Bonar untuk menjadi sekretaris direksi pada perusahaan tersebut. Dalam surat lamaran disertakan pula fotokopi, surat-surat penting serta riwayat hidup.
Susunlah surat lamaran tersebut dalam bentuk *official.*

3. Berdasarkan surat lamaran di atas, susunlah daftar riwayat hidup yang lengkap!

Kunci jawaban

1. a
2. e
3. b
4. c
5. a
6. a

f. Lembar kerja

Petunjuk Menulis Surat Pribadi

1. Alat

Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat - alat yang dibutuhkan.

- alat tulis (pensil, kertas)
- gunting
- computer/internet
- meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

a. Siapkan beberapa gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat pribadi
b. Masing-masing kelompok mebuat kliping
c. Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat pribadi
d. Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan
e. Masing-masing kelompok membandingkan hasil pengamatannya sama atau tidak dan memberikan kesimpulan.

Kegiatan Belajar 18: Dasar-Dasar Surat Niaga

a. Tujuan Kegiatan Belajar

Setelah mempelajari dasar-dasar surat niaga, peserta didik diharapkan dapat:

1) Menjelaskan arti surat niaga.
2) Memaharmi lingkup surat niaga.
3) Menggambarkan skema lingkup surat niaga.
4) Menjelaskan istilah-istilah dalam bisnis.
5) Menerapkan istilah-istilah dalam surat-menyurat.
6) Menjelaskan dokumen bisnis.
7) Mengklasifikasikan dokumen bisnis.
8) Menjelaskan arti surat promosi penjulan.
9) Menggolongkan sifat iklan
10) Mengenal macam-macam promosi penjualan.
11) Membuat kalimat promosi penjualan.
12) Membuat contoh promosi penjualan.
13) Menjelaskan arti surat permintaan penawaran.
14) Memahami isi pokok surat permintaan penawaran.
15) Memahami tata cara surat permintaan penawaran.
16) Mengenal macam dan contoh surat permintaan penawaran.
17) Membuat surat permintaan penawaran.
18) Menjelaskan arti surat penawaran.
19) Mengenal macam surat penawaran dilihat dari sasaran calon pembeli.
20) Membuat surat penawaran.

KORESPONDENSI 1

b. Uraian Materi

1. Lingkup Surat Niaga

Surat niaga. adalah surat-surat yang banyak dipakai untuk kegiatan niaga, baik untuk keperluan yang menyangkut jual-beli barang atau jasa maupun untuk memperlancar proses perniagaan itu sendiri. Penggunaan surat niaga merupakan aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam dunia usaha. Misalnya, PT, Fa, CV, toko, dealer, agen, dan lain-lain.

Untuk menulis surat niaga dapat digunakan bentuk resmi *(official),* bentuk *block,* atau bentuk lain dengan berbagai modifikasi. Bahasa dalam surat niaga haruslah digunakan bahasa yang menarik sebab

surat niaga dibuat dengan tujuan untuk menarik perhatian masyarakat terhadap hal yang dikemukakan dalam surat tersebut.

SKEMA LINGKUP SURAT NIAGA

PENJUAL

Promosi penjualan

<---(1)

(Surat introduksi/penjualan)

Surat permintaan penawaran

(2)--->

Surat penawaran (offerte)

<---(3)

Surat pesanan

(4)--->

Surat pengantar

<---(5)

(Surat pernberitahuan pengiriman barang)

(6) Surat pemberitahuan penerimaan barang/

<---

Surat pengaduan/surat pengiriman pembayaran

Surat pengakuan penerimaan pembayaran/

<---(7)

Surat penyelesaian

2. Surat Promosi Penjualan

Promosi penjualan adalah cara orang atau badan usaha untuk menarik perhatian khalayak ramai terhadap sesuatu yang sedang dikemukakan. Cara ini diharapkan dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap barang/jasa yang dipromosikan. ;

a). Bentuk-bentuk Promosi Penjualan

Beberapa bentuk promosi penjualan yang ada seperti di bawah ini:
1) surat edaran,
2) iklan,
3) papan narna,
4) spanduk,
5) poster,
6) slide,
7) *thriller.*
8) pameran,
9) lain-lain:
   - kaos
   - gelas
   - piling
   - balon
   - kupon
   - voucher

b). Kalimat-kalimat Promosi Penjualan

Kalimat-kalimat dalam promosi penjualan merupakan kalimat yang menarik, yang dapat menimbulkan keinginan untuk membeli atau menggunakan jasayang dipromosikan. Contoh:

1. Barang produksi kami, akan memberikan manfaat yang besar bagi anda.
2. Kami yakin bahwa anda akan mempergunakan kesempatan yang istimewa ini.
3. Petugas kami akan memberikan pelayanan yang memuaskan.
4. Sekali dicoba, pasti anda suka.
5. Jangan lewatkan kesempatan yang baik ini.
6. Setelah anda baca, baliklah surat ini, anda akan dapati alamat perwakilan di kota anda.
7. Telepon kantor kami, pegawai kami akan segera hubungi anda untukmemberikan keterangan yang selengkapnya.
8. Bila anda berbelanja sebelum tanggal 20 Oktober 1994, anda akan mendapatkan kalender cantik 1995.
9. Raihlah hadiah yang menarik, selama persediaan masih ada.
10. Untuk pembelian di atas Rp 100.000,00, anda akan mendapatkan potongan harga sebesar 10 %.

SURAT EDARAN KEPADA GOLONGAN/ALAMAT TERTENTU

PT. TIRTA KUSUMA
Jl. Kembang Sepatu No. 15
Jakarta
==

3 September 2013

Toko Kencana
Jalan Surya Kencana 35
Bogor

Dengan hormat,
Mungkin anda telah membaca iklan kami di harian Kompas 7 Agustus 2013 mengenai komputer Lap Top Sharp, lebih canggih dan harga terjangkau. Kami sebagai distributor tunggal dari komputer Lap Top Sharp dengan berbagai tipe yang sangat berguna untuk memudahkan pekerja di kantor pada zaman modern ini.

Menurut kami, keterangan ini tidak saja cukup. Kami memberikan demontrasi supaya anda benar-benar dapat menyaksikan kebenaran yang banyak disebut-sebut oleh para ahli.

Komputer Lap Top Sharp banyak keuntungannya bagi perusahaan anda, baik cara kerjanya maupun cara finansial dan perusahaan kami menjamin garansi selama 1 (satu) tahun. Sebagai permulaan, kami tetapkan harga Rp 2.000.000,00 termasuk biaya pemasangan di perusahaan anda. Harga promosi kami batasi sampai tanggal 31 Oktober 2013.

Kami yakin anda akan mempergunakan kesempatan ini. Untuk keperluan ini *cukup mengirimkan kembali* kartu pesanan terlampir tanpa membubuhi perangko atau langsung menelepon wakil kami dan kami akan segera menghubungi anda.

Hormat kami,

Farisi Dharmawan
Direktur

SURAT EDARAN YANG DITUJUKAN KEPADA UMUM

PT CENTRAL ELECTRIC
Jalan Borobudur 501 Jelambar
JAKARTA BARAT
==

3 September 2013

Dengan hormat,

Kami kabarkan kepada komsumen bahwa perusahaan kami, sejak tanggal 16 Juli 2013, telah memperluas bidang perdagangan, yaitu selain menjual alat-alat listrik juga bergerak dalam penawaran dimensi baru perlengkapan rumah tangga Simpson dari"Australia.

Mengingat pemakaian listrik kian hari semakin meluas, maka perlengkapan rumah tangga Simpson dirancang sedemikian rupa, hemat listrik tetapi hasilnya lebih memuaskan.

Perlengkapan ruraah tangga Simpson telah hadir di Indonesia antara lain lemari es, *freezer, dishwasher* kompor gas, dan lain-lain. Untuk keterangan selengkapnya, kami kirimkan brosur dan daftar harga sebagai sumber informasi bagi anda.

Silakan hubungi *workshop* kami, jalan Borobudur 50l Jelambar, Jakarta. Anda akan memperoleh keterangan lebih lengkap dan dapat menyaksikan demo dari petugas kami.

Hormat kami,

Mirna Sari
Direktris

3. Surat Permintaan Penawaran

Surat permintaan penawaran adaiah surat yang dikirimkan oleh calon pembeli kepada calon penjual dengan maksud meminta keterangan mengenai sesuatu barang/jasa yang diinginkan. Keterangan yang ingin diperoleh calon pembeli biasanya mengenai daftar harga dan data barang yang diinginkan. Surat permintaan penawaran dapat dikirimkan ke beberapa perusahaan. Dengan demikian, calon pembeli dapat menentukan harga yang paling menguntungkan.

Surat permintaaan penawaran hendaknya disusun lengkap dan jelas supaya penjual tidak ragu-ragu mengenai informasi yang diinginkan oleh calon pembeli. Hal-hal yang harus dicantumkan jika menyusun surat permintaan penawaran adaiah:

1. macam/jenis barang,
2. jumlah barang,
3. kualitas barang,
4. cara pembayaran,
5. cara penyerahan/ pengiriman barang,
6. contoh barang,
7. kemudahan-mudahan yang diperoleh pembeli, seperti, service, garansi, fasilitas, dan lain-lain.

Surat permintaan penawaran dapat dibuat berdasarkan iklan, surat edaran, atau mendapat informasi dari relasi.

SURAT PERMINTAAN PENAWARAN BERDASARKAN IKLAN

CV. SINAR TERANG
Jl. Cempaka Wangi Raya No. 11
Jakarta Pusat
===

No: 22/V/PP/2013 17 Mei 2013

Kepada
Yth. PT SRIWIJAYA
Jl. Delima Merah 23
Jakarta Barat

Hal: permintaan penawaran

Dengan hormat,

Kami telah membaca iklan Saudara di Harian Kompas 13 Mei 2013 mengenai komputer Lap Top Sharp, kami tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang produk yang Saudara perkenalkan.

Kami harap, Saudara mengirimkan brosur dan daftar harga Lap Top yang terbaru. Kami juga ingin menanyakan mengenai potongan harga dan syarat pembayarannya.

Apabila harganya bersaing, usaha kami pasti akan dilengkapi dengan komputer yang Saudara tawarkan. Saudara diharapkan member! kabar secepatnya.
Terima kasih.

Hormat kami,

Drs. Diansyah Direktur

D/F

4. Surat Penawaran

Surat penawaran adalah surat yang dikirimkan oleh calon penjual kepada calon pembeli yang isinya menawarkan barang atau jasa. Surat penawaran dapat dikirimkan karena adanya permintaan dari calon pembeli. Akan tetapi, dapat juga atas dasar insiatif dari penjual. Penawaran atas insiatif dari penjual biasanya dikirimkan untuk menawarkan barang-barang baru atau produksi baru agar dikenal oleh masyarakat.

Surat penawaran hendaknya disusun dengan sebaik-baiknya dan harus memuat keterangan yang lengkap dan jelas. Bila penawaran yang dikirimkan merupakan balasansuratpermintaan, penawaran sebaiknya memperhatikan hal-hal yang ditanyakan oleh calon pembeli.

Bersamaan dengan surat penawaran, calon penjual dapat mengirimkan monster supaya pembeli lebih yakin terhadap kualitas barang yang ditawarkan. Isi surat penawaran:

1. nama, jenis, mutu barang yang ditawarkan;
2. harga satuan;
3. cara pembayaran yang dikehendaki;
4. cara penyerahan barang;
5. besarnya potongan harga yang diberikan

SURAT PENAWARAN ATAS PERMINTAAN PENAWARAN

PT JAYA PERKASA
Jl. Tanjung Gedong Raya No. 7
Jakarta Barat
==

11 April 2013

No: 23/IV/P/2013

Kepada
Toko Serba Wangi Jl. Cempaka Baru 13 Jakarta Pusat

Hal: penawaran pengharum ruangan

Dengan hormat,
Memenuhi permintaan Saudara dengan surat No.40/P/94, kami beritahukan bahwa:
pengharum ruangan aroma apel isi 200 ml Rp 7.000,00/botol pengharum ruangan aroma mawar isi 200 ml Rp 7.250,00/botol

Untuk perabelian sekurang-kurangnya 50 botol, kami akan mem-berikan potongan sebesar 10%. Ongkos kirim menjadi tang-gungan kami. Pembayaran dilakukan setelah barang diterima.

Agar anda dapat mengetahui produk kami, hari ini kami kirim-kan 2(dua) botol ukuran 50ml sebagai contoh. Selain mem-produksi pengharum ruangan, kami juga memproduksi barang lain seperti tercantum dalam daftar harga yang kami lam-pirkan.

Kami menunggu pesanan Saudara dan akan kami layani dengan sebaik-baiknya.

Hormat kami,

Drs. Tony Widya
Direktur

Lamp.: 1 berkas

T/M

SURAT PENAWARAN ATAS INISIATIF SENDIRI

PT JAYA PERKASA
Jl. Tanjung Gedong Raya No. 7
Jakarta Barat

15 April 2013

No: 25/IV/P/2013

CV ABADI
Jl. Sembada 18
Bandung

Hal: penawaran pengharum ruangan

Dengan hormat,
Dengan ini, kami ingin memperkenalkan perusahaan kami yang bergerak dalam pembuatan pengharum ruangan yang dibuat dari bahan-bahan alami yang banyak terdapat di Indonesia.

Pengharum ruangan yang kami hasilkan terdiri dari bermacam-macam aroma. Aroma buah-buahan, bunga, dan rempah-rempah.

Pengharum ruangan yang kami hasilkan juga mengandung vitamin udara sebagai sumber 02 dan juga dapat membunuh kuman-kuman dalam ruangan.
Keterangan lebih 1anjut dapat Saudara peroleh melalui brosur dan daftar harga yang kami lampirkan.

Kami menunggu pesanan Saudara.

Hormat kami,

Drs. Tony Widya
Direktur

Lamp: 1 berkas

T/M

5. Surat Pesanan

Berdasarkan promosi penjualan, baik berupa iklan, surat edaran atau surat penawaran, maka calon pembeli dapat membuat surat pesanan. Bila pembeli sudah menyetujui surat penawaran, maka harus segera mengirimkan surat pesanan.

Isi surat pesanan hendaknya singkat dan jelas agar penjual tidak ragu terhadap apa yang dimaksud oleh pembeli.

a) Pokok-pokok Isi Surat Pesanan

1. Menyebutkan dengan jelas nama/jenis barang, tipe, ukuran, kualitas, dan model barang yang dipesan;
2. Kesanggupan membayar dengan tunai atau kredit;
3. Cara pembayaran dan pengiriman barang yang dikehendaki;
4. Waktu yang dikehendaki dalam pengiriman barang;
5. Cara penyerahan barang yang diinginkan.

Pokok-pokok surat isi pesanan di atas sangat perlu dikemukakan karena hal itu akan dijadikan bahan pertimbangan oleh penjual, apakah pesanan yang diterimanya dapat dipenuhi atau ditolak.

SURAT PESANAN BERDASARKAN SURAT PENAWARAN

CV. RAMA RIZKI
Jl. Sawo Raya No. 12 Blok II Perumnas
TANGERANG
==

25 Mei 2013

Nomor : 24/P/V/2013
Lamp. :
Perihal : Pesanan Power Wash

STOCKIST COSWAY
Jl. Dr. Nurdin I No. 28
Jakarta Barat

Dengan hormat

Surat Saudara tanggal 15 Mei 2013 No. 20/PB/V/2013 beserta brosur dan contoh sabun cuci merk Power Wash telah kami terima.

Setelah kami coba, ternyata kualitas sabun cuci tersebut cukup baik, hemat, anti karat, dan sangat cocok bila dipakai mesin cuci. Harganya sedikit lebih murah bila dibandingkan dengan sabun merk lain yang sejenis. Kami harap, Saudara dapat mengirimkan 10 peti sabun cuci merk Power Wash dengan segera.

Sesuai dengan penawaran Saudara, semua ongkos menjadi tanggung jawab Saudara. Diskon 20% langsung dipotong dari pembayaran kami. Pembayaran, kami transferkan di rekening Saudara, melalui Bank Central Asia setelah menerima kiriman Saudara pada awal bulan depan.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Dinda Aprilita Putri
Direksi

D/S

SURAT PESANAN BERDASARKAN IKLAN

TOKO CENTRAL ELEKTRIC
Jalan Borobudur 501 - Jelambar
JAKARTA BARAT

10 September 2013

Nomor : 05/PS/IX/2013

Mananda Sejati Electrindo
Citraland Electronic Central
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. II
Jakarta Pusat

Hal : Pesanan Produk Simpson

Dengan Hormat,

Kami telah membaca iklan saudara dalarn harian koran yang terbit tanggal 5 Agustus 2013, Mengenai penawaran dimensi baru perlengkapan rumah tangga, Simpson dari Austaralia.

Perlengkapan rumah tangga Simpson, telah hadir di Indonesia, maka kami memesan:
1 buah lemari es, type N 630 Rp 900.000
1 buahfreezer, type N 400 Rp 1.1.00.00
1 buah dishwasher, type M 6 Rp 1.200.000
1 kompor gas, type 68932 Rp 800.000
sebagai pemasaran perdana bagi kami.

Sesuai dengan penawaran saudara, semua barang diterima di tempat kami. Pembayaranya akan dikirim ke alamat Saudara, setelah barang kami terima dalam waktu secepatnya. Kami harap kiriman tersebut sudah kami terima pada minggu pertama bulan yang akan datang.

Atas kesediaan Saudara memenuhi permintaan tersebut kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Dinda Aprilita Putri
Direksi
D/S

6. Istilah-istilah Bisnis dan Dokumen-dokumen Bisnis

Istilah-istilah bisnis yang sering dipergunakan dalam surat-menyurat

a. Istilah dalam Penyerahan Barang

1) Loko gudang, artinya penjual menyerahkan barang-barang,dalam keadaan belum dibungkus/dipak atau ditimbang. Jadi pembeli harus mengambil sendiri digudang.

2) Perangko gudang pembeli, artinya ongkos-ongkos sampai barang-barang dalam gudang pembeli ditanggung oleh penjual.

3) Eks gudang, artinya barang diterimakan di gudang penjual, tetapi ongkos-ongkos pengepakan, penimbangan ditanggung oleh penjual.

4) F.O.S (Free on Station) atau perangko stasiun artinya, ongkos angkutan sampai barang itu distasiun ditanggung oleh penjual.

5) F.O.B *(Free on Board)* artinya, ongkos barang sampai dimuat di atas kapal ditanggung oleh penjual sedangkan ongkos pengangkutannya ditanggung oleh pembeli.

6) C & F (Cost *and Freight),* artinya ongkos pengangkutan sampai barang-barang di atas kapal ditanggung oleh penjual.

7) C.I.F (Cost *Insurance and Freight)* artinya, sernua ongkos yang diperlukan untuk barang termasuk asuransi dan pengangkutan dengan kapal ditanggung oleh penjual.

b. Istilah dalam Pembayaran

1) C.O.D (Cash *on Delivery],* artinya pembayaran dilakukan pada waktu penyerahan barang.

2) C & C (Cash *and* Gary), artinya harga barang dibayar dahulu baru barangnya diterima.

c. Istilah dalam Potongan Harga

1) Discoimt/korting berarti potongan harga yang diberikan kepada pembeli untuk pembelian dan jumlah besar.

2) Kontan atau tunai adalah potongan harga yang diberikan kepada pembeli untuk barang-barang yang dibayar kontan, sedangkan menurut perjanjian harus dibayar beberapa waktu kemudian.

3) Rabat adalah potongan harga yang diberikan kepada pembeli, karena barang akan dijual lagi dengan harga yang sama. Jadi rabat sebagai keuntungnnya.

4) Rafaksi adalah potongan harga yang diberikan berhubung ada kesalahan, misalnya tentang barang yang dikirimkan.

d. Istilah dalam Potongan Rabat

1) Tarra berarti potongan berat kotor (bruto) dari barang berhubung adanya pembungkusan/pengepakan. Berat bruto dikurangi tarra untuk netto,

2) Ekstra tarra berarti potogan berat barang berhubung adanya pembungkusan/ pengepakan yang luar biasa. Misalnya, peti-peti yang memakai *band-ijzer.*

e. Beberapa Siugkatan Penting yang Banyak Digunakan dalam Surat-menyurat

A/ C : *Account Current*

ace : *accoord* = setuju

B/L : *Bill of Lading* (konsumen) = surat muatan kapal

COD : Cost *and Delivery* = pembayaran pada waktu penyerahan barang

C/O : Care O/= dengan alamat (d.a)

C. : Casu Quo = dalam hal ini 122

Delivery Order = surat penyerahan barang (pengeluran dari gudang) *ditto* = idem

de data = tertanggal

Bconomische Zaken Prijs = harga resmi

in case (in casu) = dalam hal ini

Limited - perseroan terbatas

Machineship - kapal motor

Nota Bene = perhatian catatan

Post *Office Box* = kotak pos

Postscript (catatan} = NB = Nota Bene

per alamat

pour feliceter = ucapan selamat

pour remersier = perhatian/catatan

Please Turn Over = lihat sebelah

Qualitate Quo = karena jabatan (selaku)

Rekening Current = rekening giro di bank

Steamsrdp = kapal uap

Savo Error and Ommissions - jika terdapat kesalahan bisa diperbaiki

c. Rangkuman

1) Surat niaga adalah surat-surat yang banyak dipakai untuk kegiatan niaga, baik untuk keperluan yang menyangkut jual-beli barang maupun untuk memperlancar proses perniagaan.

2) Surat niaga harus dibuat dalam bentuk dan bahasa yang dapat menarik perhatian masyarakat atau pembaca.

Adapun lingkup surat niaga terdiri dari:

a. Surat Promosi penjualan.
b. Surat permintaan penawaran.
c. Surat penawaran (offerte).
d. Surat pesanan.
e. Surat pengantar/surat pemberitahuan pengiriman barang.
f. Surat pemberitahuan penerimaan barang/ surat pengaduan/ surat
g. pengiriman pembayaran.
h. Surat pengakuan penerimaan pembayaran/surat penyelesaian.

d. Tugas

1. Coba anda cari dari internet atau dari sumber lain tentang bentuk-bentuk surat niaga. Kemudian susunlah menjadi sebuah kliping yang menarik.
2. Anda buat kelompok, diskusikan hasil kliping anda dari masing-masing bentuk surat niaga tersebut dan simpulkan

e. Test Formatif

Soal Praktek

1. Buatlah surat edaran, yang ditujukan kepada khalayak ramai dari salah satu bank di Indonesia untuk memberitahukan tentang penurunan suku bunga dari *21 %* sampai *17 %* untuk pembayaran kredit pinjaman atau kredit pemilikan rumah/KPR. Penurunan suku bunga tersebut berlaku mulai bulan Oktober 1993 sampai adanya keputusan berikutnya
2. Buatlah sebuah iklan, pada suatu media atau surat kabar dalam mempromosikan sabun cuci muka *(facial) kimozame, squalene,* rahasia dari laut yang dalam, agar awet muda dan memperbaiki struktur kehalusan kulit.
3. "OPTIK SAMIK" Jalan Karang Raya 58, Bogor, dapat melayani pemeriksaan mata dengan cuma-cuma dan menyediakan kaca mata dengan lensa yang cocok, baik untuk jarak jauh maupun untuk jarak dekat. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga ahli yang berpengalaman. Optik tersebut juga menerima resep dokter. Juga tersedia kacamata yang *up to1 date&.*

   Susunlah teks iklan tersebut!
4. Tulislah sebuah spanduk dalam rangka memperingati hari pendidikan.

   Tema;

   a. Meningkatkan kualitas pendidikan, yang disesuaikan dengan tujuan pendidikan.
   b. Mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia.

5. Buatlah pengumuman dari suatu Lembaga ...... dengan menentukan syaratnya masing-masing :

a. Pengumuman penerimaan peserta didik baru dari sekolah menengah kejuruan (SMK).

b. Pengumuman penerimaan mahasiswa baru dari suatu universitas.

c. Penerimaan seorang sekretaris dari suatu perusahaan.

d. Penerimaan karyawan kantor dari suatu perusahaan.

f. Lembar kerja

Dasar-dasar surat Niaga

1. Alat

Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat -alat yang dibutuhkan.

- alat tulis (pensil, kertas)
- gunting
- computer/internet
- meja dan kursi (tempat duduk anda)

2. Bahan

☑ Gambar/foto

3. Langkah Kerja

a. Siapkan beberapa gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat niaga
b. Masing-masing kelompok mebuat kliping
c. Masing-masing kelompok saling mengamati satu persatu gambar/foto tentang bentuk-bentuk surat niaga
d. Masing-masing kelompok menjelaskan satu persatu dan menyimpulkan

BAB IV
PENUTUP

Bahan ajar ini diperuntukan untuk peserta didik kelas X semester 1, untuk memperoleh kompetensi tentang korespondensi, didalam bahan ajar ini disajikan secara tahap-bertahap yang dapat dipahami oleh peserta didik mulai dari: *Pengertian dan komponen komunikasi, proses komunikasi, media komunikasi, jenis dan prinsip-prinsip komunikasi, etika dan kepribadian, etiket kantor, Telepon, Telepon Conference, PABX dan Faksimile, Voice Over Internet Protocol (VOIP), penggunaan SLI/SLJJ, etiket bertelepon, peranan komunikasi tertulis, teknik lipat surat, bentuk-bentuk surat, bahasa dalam surat pribadi dan surat dinas,petunjuk menulis surat pribadi, dan dasar-dasar surat niaga.*

Setelah menyelesaikan bahan ajar ini, Anda berhak untuk mengikuti tes praktek guna mengukur penguasaan Anda terhadap kompetensi yang telah di pelajari. Apabila berdasarkan hasil evaluasi Anda dinyatakan memenuhi syarat, Anda berhak untuk melanjutkan ke topik/bahan ajar berikutnya.

Mintalah kepada guru untuk melakukan uji kompetensi dengan sistem penilaian yang dilakukan langsung oleh pihak dunia industri atau asosiasi profesi yang berkompeten. Apabila Anda telah menyelesaikan kompetensi tertentu, atau apabila Anda telah menyelesaikan seluruh evaluasi dari setiap bahan ajar, maka hasil yang berupa nilai dari guru atau berupa portofolio tersebut dapat dijadikan sebagai bahan verifikasi oleh pihak industri atau asosiasi profesi. Selanjutnya, hasil tersebut dapat dijadikan sebagai penentu pemenuhan standar kompetensi tertentu dan apabila memenuhi syarat, Anda berhak mendapatkan sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh dunia usaha industry atau asosiasi profesi di bidang administrasi bisnis.

Apabila Anda masih ragu dengan hasil yang dicapai sebaiknya Anda tidak segan-segan berkonsultasi dengan Bapak dan Ibu Guru, sehingga Anda dapat menguasai bahan ajar ini sampai paling akhir.

Harapan kami sebagai penulis, semua penjelasan di dalam materi pembelajaran telah tersusun rapi sesuai tujuan pembelajaran peserta didik kelas X semester 1 Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Bisnis dan Manajemen. Kami telah berusaha menyusunya dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, agar dengan membaca, mempelajari materi bahan ajar ini cakrawala pengetahuan Anda di bidang administrasi perkantoran khusunya tentang korespondensi dalam suatu instansi pemerintah atau perusahaan.

Setelah Anda selesai mempelajari bahan ajar ini serta mampu mengerjakan evaluasi dengan benar, maka Anda dapat melanjutkan penguasaan kompetensi lebih lanjut. Namun apabila Anda belum berhasil mengerjakan tugas dan evaluasi dengan benar, maka Anda diwajibkan untuk mengulang pembelajaran bahan ajar ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bratawijaya, Thomas Wiyasa. *Surat Bisnis Modern.* Jakarta: LPPM.1980.

Bahan Tayangan ; Modul Mendeskripsikan Fungsi Pekerjaan Kantor Dalam Organisasi, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.2012

Bahan Tayangan ; Mengidentifikasi Pekerjaan Kantor, untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.2012.

Bahan Tayangan; Mengindetifikasi Sarana dan Prasarana Administrasi Perkantoran, Untuk SMK dan MAK, Penerbit, Erlangga.2012

Cut Rozanna,Dra., Noviarti,Dra.,Tedjaningsih,Dra., Surat Menyurat dan Komunikasi, Bandung, Angkasa.1995.

Darkia, Santoso (dkk.). *Kesekretariat dan Etika I.* Jakarta: Proyek pengadaan Buku Kejuruan Non Teknik Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.1981.

Djanewar. *Etika Komunikasi Perkantoran.* Bandung: Ganeca Exact..1991.

Finoza, Lamuddin, S.S. *Aneka Surat Sekretaris dan Surat Bisnis Indonesia.* Jakarta: Penerbit Usaha Mulia.1991.

——————dkk. *Korespodensi Niaga Indonesia Modern.* Jakarta: Nina Dinamika.1985

Martono, E. *Mahir Surat-Menyurat Dinas Bahasa Indonesia.* Jakarta: Karya Utama. 1990.

Oramahi, Hasan. O. *Dasar-dasar Komunikasi.* Jakarta: IMSC, Busineess Communication

Robbins, James G. dan Barbara S. Jones (Turman S. Sirait, pen.). *Komunikasi Yang Efektif Untuk Pemimpin; Pejabat dan Usahawan* Jakarta: Tulus Jaya.1982

Samsir Rambe, B.Sc., Etika Komunikasi., Bandung, Angkasa,1999

Soewito {dkk.). *Surat-Menyurat Indonesia I.* Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.1978.

Susanti, Astrid S. *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek.* Bandung: Bina Cipta Sutiyoso. *Sekretaris Yang Cekatan.* Jakarta: Mutiara.1973.

KORESPONDENSI 1

Siswoyo, S.W. *Diktat Keterampilan Manajemen Kantor.* Jakarta: BPK Jabar KPS.1981 The Liang Gie. *Administrasi Perkantoran Modern.* Yogyakarta: Cahaya.1984.

Teguh Budi Karyanto,Drs. MM., Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon, Depdiknas., 2004.

————————. 1977. (Staf Dosen Balai Pembinaan Administrasi Univ. Gadjah Mada). *Ensiklopedi.Administrasi.* Jakarta: Gunung Agung

Woworuntu, Tony. *Manajemen untuk Sekretaris.* Jakarta: Gramedia.1988.

Wahyudi, J.B. *Teknologi Informasi dan Produksi Citra Bergerak.* Jakarta: Gramedia.1992.